

01053

4



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS DE
INFORMACION MEDICA: EN LA BUSQUEDA
DE INFORMACION AUTOMATIZADA
FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNAM

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGIA

PRESENTA:

LICENCIADA SILVIA MANUELA MAYA HERNANDEZ

ASESORA: DRA. ESTELA MORALES CAMPOS



MEXICO, D. F.

2000

281013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCION	1
--------------	---

CAPITULO I

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS Y SU IMPORTANCIA

1.1	Generalidades	3
1.2	Conducta del Usuario	4
1.3	Los Estudios de Usuarios características generales y objetivos	6
1.4	Técnicas útiles en los estudios de Usuarios	9
1.5	La búsqueda de la información / aspectos relevantes	10

CAPITULO II

LOS SISTEMAS DE INFORMACION DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNAM

2.1	Aspectos Generales	13
2.2	La Hemerobiblioteca J. J. Izquierdo. Generalidades y servicios que otorga	15
2.3	Bases de Datos de la Hemerobiblioteca J. J. Izquierdo	20
2.4	Base de Datos Artmed	26
2.5	Base de Datos Medline	32
2.6	Artmed / Medline. Ventajas / Desventajas / Similitudes.	37

CAPITULO III

EL USUARIO DE LA INFORMACION MEDICA

3.1	Situación actual de la Educación Medica relacionada al uso de información y recursos informativos	42
3.2	La modernización de la Educación Médica	44
3.3	Características generales de los usuarios del área médica	48
3.4	Tipos de Usuarios de la Hemerobiblioteca J. J. Izquierdo	52

CAPITULO IV**COMPORTAMIENTO DEL USUARIO EN LA BÚSQUEDA Y ADQUISICIÓN DE INFORMACIÓN AUTOMATIZADA**

4.1	Antecedentes	55
4.2	Metodología	57
4.3	Tamaño de la muestra	59
4.4	Análisis / Gráficas	
4.4.1	Artmed	63
4.4.2	Medline	76
4.4.3	Acervo general	87

CAPITULO V

5.1	Conducta del usuario durante la búsqueda de información y su Correlación con otros estudios	99
5.2	Aspectos relevantes en la educación de usuarios	104

		111
Conclusiones		
Observaciones		112
		113
Sugerencias		
		114
Bibliografía		
		120
Anexos 1 (cuestionarios)		

*ACTÚA COMO SI TODO
DE TI DEPENDIERA
TRABAJA COMO SI FUERAS
EL ÚNICO RESPONSABLE;
PIENSA Y RINDE
COMO SI FUERAS EL MEJOR;
Y TODO ESTO NO LO TOMES
COMO EXCESO HEROICO,
SINO COMO ELEMENTAL DEBER..*

DEDICATORIA

A MIS PADRES: JUAN Y VICTORIA

Por darme la vida e inculcarme los valores fundamentales del ser humano.

Porque a través de sus enseñanzas aprendí que la vida no es fácil

Y que hay que enfrentarla con valentía , decisión y audacia.

A MI ESPOSO: IGNACIO MARCOS

*Mi amado Marcos con admiración respeto y amor , por su confianza,
comprensión y apoyo que me ha brindado en todo momento.*

A MIS HIJOS:

Diana y César mis grandes amores y mi esperanza, esperando siempre

*Se acerquen a Dios en los momentos difíciles y que no se detengan ante ningún obstáculo,
que luchen para lograr lo que desean hoy y siempre.*

A MIS HERMANOS:

Porque cada uno de ellos es único y valioso en mi vida , gracias a todos por su apoyo:

Rita, Manuel, Luis, Victoria, Ricardo, Irene, Patricia, y Maria de Jesús.

DEDICATORIA:

A MI CUÑADO:

*Fulgencio quien tiene mi mayor admiración , respeto y cariño, porque me ha enseñado
Que la bondad existe y que el amor a la familia no tiene precio, gracias por lo que me ha
enseñado.*

A MI QUERIDO SUEGRO:

Que desde el cielo vela por nosotros y esta presente en mi corazón.

A TODOS LOS QUE SE HAN IDO

*Mi querido abuelo Manuel y mi tía Rufina por que ellos me enseñaron a ser fuerte y a
voltear al cielo para darme cuenta de que no estamos solos.....*

DEDICATORIA

A LA DRA. ESTELA MORALES CAMPOS

Quien fue asesora de este trabajo, a quien admiro como profesional ,como ser humano y como madre. Mi mas grande reconocimiento y mi agradecimiento por siempre, por todo su apoyo y enseñanzas, espero no defraudarla.

A LA MAESTRA ROSA MARIA FERNÁNDEZ DE ZAMORA

Con gran respeto y admiración por su calidad profesional y humana por el gran apoyo que me brindo, no existen palabras que puedan incluir todo lo que quisiera decirle .Gracias.

AL MAESTRO RAMIRO LAFUENTE LÓPEZ

Con gratitud por su paciencia y apoyo a pesar del tiempo gracias.

A LA MAESTRA PATRICIA HERNÁNDEZ:

Con agradecimiento infinito , porque creyó y confió en mi persona, con respeto para una Gran profesional.

AL MAESTRO JUAN JOSÉ CALVA:

Con respeto y agradecimiento por el apoyo recibido.

A LA LIC. NIDIA SOLIS

Por su apoyo incondicional , con cariño y respeto para una gran amiga.

A LA MAESTRA LINA ESCALONA:

Con agradecimiento infinito por todo el apoyo recibido , para un gran ser humano como " Ella "

INTRODUCCIÓN

El hombre único ente pensante y con raciocinio sobre el orbe ha participado en forma primordial en los cambios que ha sufrido a través del tiempo la ciencia, la tecnología, las artes, la educación, etc.; como resultado de estos cambios el hombre mismo ha venido modificando su conducta, su pensamiento, sus decisiones y su forma de trabajo, todo ello basado en la mayor profundidad que sobre todas las áreas del conocimiento humano se tiene en el momento actual.

Estos avances que se viven exigen estar concientes de que los cambios son necesarios para el desarrollo de los individuos, de las instituciones y de la nación, en donde se requiere la participación decidida de todos, lo que permitirá una adaptación e integración segura a las transformaciones de nuestro tiempo.

En el área educativa, cimiento de toda nación, es donde recae un grado importante de responsabilidad a este respecto y es en donde surge la biblioteca como unidad fundamental del Sistema Educativo encargada de preservar, controlar y difundir la información a través de todo tipo de material documental.

El hombre es el receptor a quien va dirigida toda esta información y es para él que la biblioteca ha surgido y se ha mantenido a lo largo del tiempo, por ello, ésta tiene que sufrir cambios permanentes y continuos dirigidos a evolucionar, y perfeccionar día con día los medios que permitan el acceso oportuno, eficiente y ágil de la información a fin de que apoyen al usuario a escalar la cúspide del conocimiento.

Es importante la trascendencia que tiene el desarrollo de los servicios bibliotecarios y dentro de ellos el uso y aplicación de sistemas automatizados en la formación y crecimiento de los usuarios de la información.

Este trabajo va dirigido a profundizar el conocimiento acerca del usuario con respecto a la actitud o conducta y forma en que realiza una búsqueda de información en bases de datos.

Para ello se eligió a la Facultad de Medicina de la UNAM, que aunque cuenta con varias bibliotecas, sólo se ha considerado a la Hemerobiblioteca José Joaquín Izquierdo en virtud de que apoya la investigación y docencia en sus tres ámbitos: alumnos de pre y posgrado, docentes e investigadores en el área biomédica.

Se ha querido abordar este tema tan complejo y no menos importante para conocer la forma en que el usuario resuelve una necesidad de información, basada en la conducta o actitud que adopta desde que inicia una búsqueda hasta la recuperación de la misma, lo que permitirá diseñar mejores estrategias o pensar en otros enfoques para darle al usuario diversas posibilidades de usar la información donde quiera que está se encuentre y en los diversos tipos de soporte que se manejan actualmente.

Inicialmente se aborda el marco conceptual de la conducta como actitud para particularizar en el uso de la información como conducta del usuario al consultar la base de datos Artmed, Medline y el Acervo general de la biblioteca J. J. Izquierdo.

Se aborda también ¿Qué es un estudio de usuarios?, sus variantes e importancia, además de conocer los métodos que se utilizan en la realización de este tipo de estudios, enfatizando sobre los aspectos más relevantes de la búsqueda de información.

Se continua con generalidades sobre el Sistema Bibliotecario de la UNAM del cual se deriva el Sistema Bibliotecario de la Facultad de Medicina, para ubicarse en la Hemerobiblioteca J.J. Izquierdo, punto central de este estudio, señalándose los recursos informativos con que cuenta y enfocándose hacia las bases de datos en disco compacto que se tienen, haciendo énfasis en ARTMED que fue implementada por la Hemerobiblioteca J. J. Izquierdo con apoyo de la unidad de información para la investigación y posgrado de la Facultad de Medicina dirigida al área biomédica y se comparó en cuanto a consulta, recuperación de información, ventajas y desventajas con la base de datos MEDLINE Como representante del área biomédica ya que su difusión no sólo es nacional sino mundial en la que participan aproximadamente 70 países con citas bibliográficas.

Se estudian los tipos y características del usuario del área biomédica, la situación actual de la educación médica relacionada al uso de información y sus recursos informativos.

Finalmente, se muestra a través de la aplicación de un cuestionario, la fuente automatizada que consultó el usuario y se le compara con el uso del acervo general.

Con respecto a la conducta y hábitos que manifiestan durante su búsqueda, la forma en que ésta se desarrolla, la comunicación con el bibliotecario, las estrategias utilizadas, los aspectos relevantes de la búsqueda con relación a la base de datos consultada, los problemas en el acceso, barreras y limitantes, conclusiones, comentarios y sugerencias.

CAPITULO I

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS Y SU IMPORTANCIA

1.1 GENERALIDADES.

Antes de abordar el tema de los estudios de usuarios y la importancia que tienen en el desempeño y actividades de una biblioteca o centro de información, se hablará de los conceptos de información, usuario de la información, educación y formación de usuarios.

La palabra información puede ser entendida desde diferentes disciplinas y tiene diferentes definiciones estas pueden centrarse en ella como una entidad: Se dice que la información es un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, está registrada en diferentes soportes y tiene el potencial de recuperarse.

Para el bibliotecólogo o especialista de la información, la información tiene sentido a partir de que es recuperable y por lo tanto comunicable, es entonces cuando la información se convierte en el insumo que permite producir servicios.

Así la información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de la producción del conocimiento.¹

¹ Anuario Latinoamericano sobre información de usuarios. Terminología relacionada con los estudios de usuarios y la formación de usuarios de la información. p.1-3.

El usuario de la información es todo aquel individuo, grupo o comunidad favorecida con los servicios que ofrecen las bibliotecas, / Sistemas / Centros de Información o Centro de Documentación.²

En términos generales , se puede señalar que el usuario puede ser una persona física o moral, una comunidad, un pueblo, un país etc. Y como cualquier organismo tiene diversas necesidades; entre ellas la de satisfacer una necesidad de información., que es precisamente lo que impulsa a la persona (usuario) a buscar la información requerida en la biblioteca, a través de los servicios que brinda. ³

La UNESCO ha definido a la educación y la formación del usuario en forma genérica. Como todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar:

- El reconocimiento de sus propias necesidades
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información
- La evaluación de estos servicios. ⁴

1.2 CONDUCTA DEL USUARIO.

Es importante partir de la definición del término Conducta como una actitud que manifiesta cualquier individuo ante un evento.

Se ha definido a la conducta como una forma de conducirse o comportarse , es decir es una actitud.

La actitud es una inclinación favorable o desfavorable hacia cierta situación, en donde la afectividad juega un papel decisivo y pertenece primariamente a la Psicología

Partiendo de ello se dice que en el intento por medir las actitudes se han desarrollado diversos instrumentos y técnicas; desde las más simples hasta las más sofisticadas. No obstante es importante reconocer que hasta ahora es muy difícil medir o valorar una actitud si se pretende la imparcialidad y precisión de la objetividad.

² Octavio Castillo Sánchez, Estudio de usuarios : comentario y anotaciones . p. 7-15.

³ Juan José Calva González, El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios p. 36.

⁴ Luz Ma. Mendoza Benítez, Reflexiones en torno a la educación de usuarios p. 6.

Los atributos y componentes de una actitud son muy complejos por su matiz afectiva y su interrelación con factores internos del individuo así como factores externos.

Al tratar de estudiar la actitud es importante hablar también del concepto de Postura.

Se dice que la postura surge a partir de un esfuerzo reflexivo, esencialmente racional y en la medida que se hace consciente adquiere objetividad por lo que es más accesible a la medición; Al desarrollarse una postura se puede manifestar un punto de vista propio, consecuencia de un proceso sólidamente sustentado, en la discusión, el debate, la búsqueda y confrontación con otros enfoques y puntos de vista basados en la experiencia.

En contraste la actitud se origina en la emoción, afectividad y sentimientos, lo que la hace sumamente difícil de medir o evaluar.

Por lo anterior no se puede negar la importancia de la actitud que manifiesta un usuario al tratar de satisfacer una necesidad de información y la complejidad al tratar de analizarla.

De ahí que se ha intentado buscar formas más objetivas para evaluar o analizar la conducta en este caso en particular de los usuarios en la búsqueda de información automatizada

Y llegamos a la reflexión que la Dra. Morales nos manifiesta al considerar EL uso de la información como una conducta o actitud que se va adquiriendo durante los años de formación de un estudiante y de un ser humano; 5 misma que nos lleva a considerar si existe diferencia entonces con la postura o si la actitud es parte de una postura.

Luego entonces el analizar la conducta de un usuario de la información a través del uso de Las Bases de Datos Artmed -Medline y el Acervo General se justifica y es posible entonces considerarlo como parte importante del Estudio de Usuarios.

También se le ha considerado al uso de la información un fenómeno en donde tenemos dos acepciones, la información que posee naturaleza física, objetiva y tangible; y que se ha definido como la forma tangible del conocimiento.

5 Patricia Hernández Salazar . La formación de usuarios de Información en Instituciones de educación superior viii.

La segunda acepción es el "uso" ; al respecto para que la información sea usada debe de ser interpretada, en este caso por un receptor de la información, quien la utilizará de acuerdo a su infraestructura cognoscitiva y en relación directa con sus necesidades de información.

Finalmente el usuario receptor hará uso de la información en donde quiera que está se encuentre y en cualquiera de los soportes en que sea registrada manifestando así una actitud.

1.3 LOS ESTUDIOS DE USUARIOS CARACTERÍSTICAS GENERALES Y OBJETIVOS

El estudio de usuarios constituye toda una empresa compleja de carácter interdisciplinario que sirve para determinar en el usuario, cuándo busca información, con qué propósito lo hace, cómo la obtiene y para qué la utiliza. Debido a su importancia un estudio de usuarios puede utilizarse para mejorar la atención al usuario y secundariamente para evaluar el desempeño de una biblioteca.

Por lo relevante y trascendente de estos estudios en la organización, desarrollo y calidad de los servicios bibliotecarios se han realizado con mayor frecuencia en las últimas décadas.

Un aspecto muy importante que menciona Daniel de Lira Luna es que "... los estudios de usuarios muestran diversos grados de dificultad puesto que se relacionan con la conducta humana y parten de que cada usuario tienen necesidades específicas de información producidas por el nivel escolar que cursan, por la rama del conocimiento que estudian o desean conocer, por su edad, ocupación, etc".⁶

El Center For Research on User Studies-Crus de la British Library se crea en los años 70s en Inglaterra , este define el estudio de usuarios como un área interdisciplinaria del conocimiento encargada de estudiar:

- El comportamiento de los usuarios
- La información, los sistemas y los servicios de información.
- La combinación entre información y usuario

⁶ Daniel de Lira Luna. Bibliotecas y usuarios, El caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes p. 143

El propósito fundamental de este tipo de estudios es el de conocer a los usuarios que, perteneciendo a un grupo o institución utilizan o no utilizan los servicios de una biblioteca.

Según Brittain existen tres tipos básicos de estudios de usuarios:

a) De uso.

Se identifican mediante los mecanismos de búsqueda y uso de fuentes de información.

b) De demanda.

Se identifican a través de los pedidos del usuario (orales o escritos)

c) De necesidad.

Que puede ser expresada, no expresa o no definida.

Otros autores los agrupan en tipos y categoría

Estudios individuales y colectivos, identificando subcategorías de acuerdo al área de interés o tipo de actividad ejercida, así como la educación formal del usuario.

Dentro de este rubro Willson agrupa a los estudios de usuarios en:

- a) Orientados a la biblioteca, cómo usa el usuario la biblioteca
- b) Orientados al usuario, cómo busca el usuario la información

Según Atherton en el sistema de información técnico - científica, se diferencian tres categorías de usuarios, dependiendo de la actividad que desarrollan en la institución:

1. Investigadores en ciencias básicas y aplicadas
2. Profesional técnico en actividades operacionales y / o desarrollo en diferentes ramas de la tecnología medicina y otras
- 3.- Dirigentes planificadores y otras personas responsables de la dirección o jefatura.

Se hace énfasis en que la formación académica del usuario es un factor determinante que influye en el comportamiento y necesidad de información.⁷

⁷ P. Atherton, Manual para sistemas y servicios de información, p. 243-310.

Se dice que el tipo de estudio de usuarios varía de una institución a otra, es decir:

- a) Estudios que identifican el comportamiento del usuario en la búsqueda y adquisición de la información.
- b) Estudios que identifican el uso de canales de información formales (fuentes bibliográficas publicadas), canales de información informales (material manuscrito, no publicado) (acceso a la información por fuentes no escritas: contactos personales, etc.).
- c) Estudios que identifican la necesidad de información a través de perfiles definidos.
- d) Estudios que identifican la demanda de información, satisfacción de una necesidad expresada de información (retroalimentación de perfiles)
- e) Estudios que identifican a no usuarios de una biblioteca/sistema de información (usuarios potenciales.)
- f) Estudios para el adiestramiento / entrenamiento del usuario, tipo diagnóstico y para identificar el no uso de una biblioteca/sistema.
- g) Estudios para evaluar la eficiencia y eficacia del sistema y sus servicios.

Estudios de acuerdo a su tipología y necesidad de información en función de la actividad que desarrolla, institución a la que está ligado, propósitos para los cuales requiere la información, su nivel profesional, grado académico, etc.⁷

Podemos decir globalmente que

En el ámbito de la bibliotecología los estudios de usuarios se pueden realizar a partir de diferentes métodos de investigación para analizar los fenómenos sociales que se refieren a aspectos y características de la relación información – usuario y mediante estos estudios conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones , expectativas, deseos, necesidades, demandas y satisfacción de las personas en relación con la información desde un enfoque multidisciplinario.

Finalmente podemos decir que los objetivos o propósitos generales que se persiguen al efectuar un estudio de usuarios se encaminan a dos puntos fundamentales que son:

- **EL APOYO AL USUARIO EN SU INTERACCIÓN CON EL SISTEMA A TRAVÉS DE:**

- a) Determinar el nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia la biblioteca y sus servicios.
- b) Identificar éxitos y fracasos del usuario
- c) Mejorar las relaciones públicas, determinar niveles de conocimiento de programas y servicios y ayudar a la formación de los usuarios.
- d) Determinar patrones y niveles de uso
- e) Determinar la proporción de usuarios potenciales y de usuarios reales.
- f) Facilitar la comprensión de la transferencia de la información.

- **APOYAR AL SISTEMA O SERVICIO DE INFORMACION PARA:**

- a) Determinar si la biblioteca o sistema de información está cumpliendo con su propósito
- b) Determinar el nivel de éxito de programas y servicios
- c) Establecer prioridades entre programas y servicios.
- d) Evaluar y mejorar los servicios , sistemas e instalaciones.
- e) Actualizar metas etc. 8

1.4 TÉCNICAS UTILIZADAS PARA REALIZAR ESTUDIOS DE USUARIOS

Las técnicas que existen son variadas y se han tomado en su mayoría de las ciencias sociales en donde tenemos:

El cuestionario, la entrevista, la observación, el diario, el análisis de contenido, de citación y de otros registros de la biblioteca.

Cada una de estas técnicas tiene ventajas y desventajas dependiendo del tipo de estudio que se pretende realizar.

De ellas únicamente mencionaremos las principales características del cuestionario, que fue el utilizado para llevar a cabo el presente trabajo.

8 Octavio Castillo Sánchez, Técnicas de recolección de información más utilizadas en los estudios de usuarios, p. 49-50.

VENTAJAS DEL CUESTIONARIO:

1. Posibilita el empleo de muestras más amplias que el método de la entrevista.
2. Proporciona al encuestado la oportunidad de dar respuestas francas y anónimas.
3. Es un método económico.
4. Puede elaborarse de manera que los datos cuantitativos sean relativamente fáciles de recoger y analizar.
5. Puede ser diseñado para reunir información sobre los antecedentes de los encuestados así como para contar con datos originales difíciles de obtener.
6. Facilita la recolección de grandes cantidades de información en un tiempo breve.
7. Permite la obtención en estudios exploratorios de información interesante sobre un problema o materia determinado.

1.5 LA BÚSQUDA DE INFORMACIÓN / ASPECTOS RELEVANTES.

"Meadow define a la búsqueda de la información como un procedimiento para la adquisición sistemática de datos de registro en un archivo, catálogo o índice, con el propósito de compararlos de acuerdo al criterio establecido en una pregunta". 9

Es decir, la búsqueda de información se lleva a cabo después de que un documento se ha almacenado de acuerdo a las reglas establecidas, iniciándose la búsqueda desde que se recibe una solicitud de acceso hasta la localización y recuperación concluyendo con el análisis del documento.

En el curso de una búsqueda generalmente las necesidades de información se modifican por lo que a su término resultaran documentos distintos a los que se habían aceptado como útiles al inicio de la búsqueda.

La Metodología de la búsqueda: se puede efectuar de las siguientes formas:

Personal.- Si la realiza la propia persona interesada en un problema determinado.

No personal.- En caso de que la búsqueda la realice una segunda persona que por lo general es un bibliotecario o documentalista.

Al iniciar cualquier búsqueda ya sea manual o por computadora, es necesario establecer claramente qué es lo que se desea obtener y en cuáles registros o catálogos puede

9 Charles T. Meadow, *The analysis of information systems; an introduction to information retrieval*, p. 106.

encontrarse la información, esto implica que la ayuda del bibliotecólogo es vital para que el usuario juzgue qué es importante y que no lo es, o cual es la fuente más confiable.

Principales aspectos a considerar en todo tipo de búsqueda:

- ◆ El fin que se persigue
- ◆ El tema claramente especificado
- ◆ La amplitud o alcance de la investigación.

Los procesos de búsqueda y recuperación de la información están íntimamente unidos y se integran por los siguientes elementos básicos:

1. Formulación de la pregunta.
2. Comparación de la pregunta con los catálogos o registros de la biblioteca, estableciendo la relevancia de la información disponible para la pregunta.
3. La recuperación actualizada de la información
4. Evaluación del proceso de recuperación.
5. Desarrollo de estrategias en el uso de los recursos disponibles para satisfacer el objetivo del investigador.

Establecido lo anterior se procede a comparar las necesidades requeridas con la información almacenada a fin de adecuar la recuperación física de la misma.

Es importante que el usuario formule su pregunta ya que a través de ella se expresan sus intereses, por lo que el lenguaje que se utilice debe de ser altamente específico para permitir comunicar todos los aspectos que se involucran en ella y tener compatibilidad con el lenguaje empleado en el catálogo, índice o base de datos consultado.

Por lo anterior se puede considerar que:

La motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter eminentemente utilitario y de producción que esta fundamentada en la necesidad de adquirir, producir conocimiento o simplemente de apoyar la toma de decisiones y que están relacionadas con las necesidades de información de un individuo, sin embargo a causa de que esta necesidad está en la mente del usuario está no puede ser directamente observada sólo inferida a través de la demanda o preguntas que el usuario formula o del tipo de información que consume. 10

Se dice que la demanda es lo que el individuo realmente solicita al servicio de información y no es siempre lo que verdaderamente necesita, que las necesidades de información de una persona están determinadas por el uso que se hará de la información u objetivo que se persigue partiendo de que se tiene un problema y se le busca solución; pero que además están influenciadas por diversos factores como: la disciplina de interés, la experiencia en la misma, si el trabajo del usuario es individual o grupal, por su motivación, persistencia, capacidad de análisis, conciencia y conocimiento del universo de recursos de información sobre la disciplina, la disponibilidad de esos recursos, el medio ambiente y entorno en que se desarrolla: situación social, política, económica, manejo del lenguaje y de los recursos para recuperar información. 11

Además se debe considerar que el usuario en ocasiones no expresa su demanda, es decir si consideramos que no todos los usuarios potenciales se transforman en usuarios reales (demandantes de un servicio) sobre todo los usuarios de nivel universitario que pueden conectarse mediante una computadora personal y un modem (telecomunicaciones) a las bibliotecas universitarias del país o incluso del resto del mundo y acceder al catálogo en línea de la misma, por lo que el conocimiento parece ya no restringirse al edificio de la biblioteca ni a la sistematización de su lenguaje de recuperación de la información. Y entonces el usuario puede tener el acceso a diversas bibliotecas (opciones). 12

11 Patricia Hernández Salazar, Formación en el uso de la información (tesis de maestría en bibliotecología), p.5.

12 Alvaro Quijano Solís, La importancia de la relación usuario-bibliotecólogo: tecnología, perfil profesional del bibliotecario y el usuario, p. 44.

CAPÍTULO II

LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNAM

2.1 ASPECTOS GENERALES.

Nuestro país tiene la urgente necesidad de formar científicos, técnicos y especialistas en las diversas áreas del conocimiento humano, situación que se refleja en el crecimiento rápido de nuestras universidades cuya finalidad es la de acelerar el progreso social y económico de México.

La Ley Orgánica de la UNAM es el máximo ordenamiento jurídico que regula su personalidad, su estructura y su vida interna. En el artículo primero de dicha norma se establece que " La Universidad Nacional Autónoma de México es una corporación pública, organismo descentralizado del estado, dotada de plena capacidad jurídica, que tiene por fines impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigación, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales para extender con la mayor amplitud posible los beneficios de la cultura".

La UNAM cuenta , con un Sistema Bibliotecario que está coordinado y dirigido técnicamente por La Dirección General de Bibliotecas de la UNAM , creada en 1996.

En 1973 se establece la política de dar a la UNAM un sistema que respondiera a las necesidades de enseñanza e investigación de la mayor institución de estudios superiores del país.

En 1975 con la aprobación del Estatuto del personal académico de la UNAM en el artículo 85, se autorizó a la Dirección General de Bibliotecas contar con personal académico, transformándose de dependencia administrativa en académico-administrativa. 14

El Sistema Bibliotecario de la UNAM (DGB) esta configurado por un conjunto heterogéneo de bibliotecas de las diversas facultades e institutos , sumando para 1999 141 bibliotecas. Este Sistema bibliotecario para su funcionamiento depende de la Secretaría General de la UNAM.

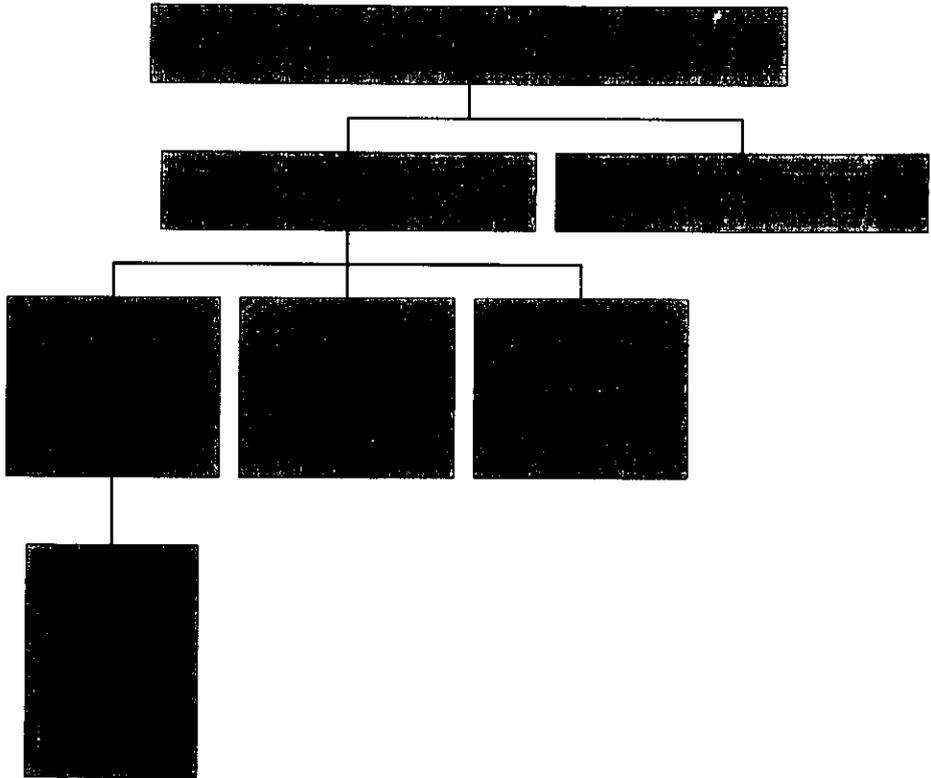
Los objetivos y funciones de las bibliotecas y centros de información se encuentran comprometidos para lograr los fines substanciales de la UNAM. Y su organización debe tener en cuenta las necesidades presentes y futuras de los estudiantes, docente e investigadores.¹⁵

13 Maria Guadalupe Torres Solis. La biblioteca universitaria su importancia y trascendencia p.294

14.Universidad Nacional Autónoma de México. La DGB y la biblioteca Central de la UNAM, historia, organización y servicios

15.Carmen Block Iturriaga. Actividades y expectativas del investigador ante la biblioteca p.83-88

ORGANIGRAMA U N A M



EL SUBSISTEMA BIBLIOTECARIO

DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNAM.

Este Subsistema está integrado por 11 bibliotecas: Cuatro de ellas ubicadas en las instalaciones de la Facultad de Medicina : La Hemerobiblioteca José Joaquín Izquierdo ,la Valentín Gómez Farias, la de Psiquiatría y Salud Mental en el campus universitario, La biblioteca de Salud Pública en el 6º piso del edificio "B" de la Facultad de Medicina ; 4 ubicadas en las unidades del Programa de Medicina General Integral y 2 que pertenecen al Departamento de Medicina Familiar y están ubicadas en los Centros de Salud Dr. Francisco J. Balmis y Beatriz Velasco de Alemán y, finalmente, la Biblioteca Nicolás León que se localiza en el Palacio de la Escuela de Medicina. Esta última contiene un acervo histórico bibliográfico con más de 30,000 títulos y más de 40,000 ejemplares.

2.2 HEMEROBIBLIOTECA JOSÉ JOAQUÍN IZQUIERDO.

GENERALIDADES Y SERVICIOS QUE OTORGA

Esta biblioteca es una biblioteca de investigación y depende de la División de Estudios de Posgrado e Investigación, a través de ella se otorga apoyo importante a la docencia e investigación científica en todos sus niveles

Adquiere, previa asesoría de distintas instancias académicas, las fuentes de información más relevantes del área biomédica y salud; proporcionando información y material bibliográfico pertinente a sus distintos tipos de usuarios

Los servicios bibliotecarios constituyen un apoyo importante en las tareas académicas de docencia, investigación, difusión y extensión universitaria, que se lleva a cabo mediante la selección, adquisición, almacenamiento, recuperación y diseminación de la información contenida en diversas fuentes documentales.

Se cuenta con una plantilla de 25 trabajadores.

a) Personal Administrativo.

10 bibliotecarios.

3 secretarias.

2 fotocopistas.

3 auxiliares de intendencia.

2 vigilantes.

b) Personal Académico.

2 bibliotecarios (técnicos académicos).

1 biólogo (técnico académico).

1 Cirujano Dentista.

1 Pasante de bibliotecología.

c) Recibe apoyo técnico externo constituido por:

Ingenieros en computación de la Unidad de Información para el Postgrado de la Facultad de Medicina de la UNAM.

SERVICIOS QUE OTORGA.

SERVICIO	REQUISITOS	USUARIOS
Préstamo en Sala	Credencial actualizada*	Público en general.
Préstamo a domicilio	Credencial hemerobiblioteca**	Investigadores, docentes y estudiantes de postgrado.
Préstamo interbibliotecario	Convenios	Usuarios de otras instituciones.
Servicio de documentación	Credencial hemerobiblioteca**	Investigadores, docentes y estudiantes de postgrado.
Recuperación automatizada de bibliografía en Disco Compacto	Credencial hemerobiblioteca**	Investigadores, docentes y estudiantes de pre y postgrado, así como público en general.
Diseminación selectiva de la información	Solicitud formal	Investigadores, docentes y estudiantes de postgrado.
Consulta a bases de datos y catálogos de la hemerobiblioteca	Credencial actualizada*	Público en general.
Consulta a índices impresos del Área Médica	Credencial actualizada*	Público en general.

Fotocopiado de artículos	Compra de Cupones	Público en general.
Orientación a usuarios sobre servicios y fuentes bibliográficas	Credencial actualizada	Público en general.

SERVICIOS ESPECIALES.

Elaboración de diapositivas, digitalización de imágenes, reconocimiento de caracteres e impresión a color de acetatos.

DOCUMENTACION:

Servicio exclusivo para el personal académico de la facultad y alumnos del programa AFINES.

REQUISITOS:

* Credencial o identificación actualizada de cualquier institución

** Credencial de la Hemerobiblioteca (ésta se otorga a los investigadores, docentes y estudiantes de posgrado adscritos en los diferentes departamentos de la facultad de medicina)

ACERVO BIBLIOGRAFICO:

COLECCIÓN GENERAL:

Está compuesta en el 80% por publicaciones periódicas y un 20% por libros , más del 90% de las revistas se encuentra en idioma inglés.

Los títulos vigentes de publicaciones periódicas en papel suman 317, en el área de ciencias biomédicas y salud. Títulos de revistas en disco compacto a través de Adonis 730.

CONSULTA:

Atlas, catálogos, diccionarios, directorios, enciclopedias, guías, lexicón y manuales.

INDICES Y RESUMENES:

Current Content: Life Science, Clinical Medicine y Social Behavioral Science

Index Medicus

Index medicus latinoamericano

Periódica

	VOLÚMENES
LIBROS	10 050

REVISTAS	VOLÚMENES
ENCUADERNADAS	21,613
FASCÍCULOS	23,100

CONSULTA A BASES DE DATOS

La DGB a partir de enero del año 2000 adquirió por compra directa una versión Web para acceder por Internet a 81 Bases de datos (solo para la UNAM) por medio de un Servidor Principal que está conectado en red a todas las bibliotecas del Sistema , y que están enfocados a diferentes áreas temáticas.

Además se cuenta con bases de datos en disco compacto que se adquieren por compra directa y se actualizan mensualmente, que se utilizan a través de un Servidor de discos compactos localizado en la propia biblioteca .

Se cuenta con computadoras personales e impresoras láser.

Distribución de las computadoras:

1. En el área de catálogos para consulta rápida
2. En cubículos de trabajo independientes que permiten mayor comodidad y privacidad para realizar búsquedas más detalladas o prolongadas.

Los servicios de ésta biblioteca están dirigidos al apoyo de la docencia e investigación biomédica sus principales usuarios internos son los alumnos que cursan los primeros cuatro semestres de la carrera de médico cirujano, y los docentes e investigadores del área.

Toda consulta genera un costo , la forma de pago varía dependiendo del tipo de usuario del que se trate, es decir que para un investigador y / o un alumno del Programa Afines el costo de su investigación se carga al departamento al que pertenecen, el resto de usuarios paga en forma directa.

MODALIDADES DE ATENCION A TRAVES DE MEDIOS AUTOMATIZADOS:

- 1.- Búsqueda personal
- 2.- Búsqueda con asesoría bibliotecaria.
- 3.- Búsqueda delegada al personal bibliotecario.

La primera solo la pueden efectuar los alumnos que pertenecen al Programa AFINES ya que dependen de algún departamento de investigación de la Facultad de Medicina y los docentes o investigadores de la misma Facultad.

La búsqueda con asesoría bibliotecaria está abierta a todo el usuario que lo solicite interno o externo.

La búsqueda delegada al personal bibliotecario: es solicitada generalmente por el usuario interno principalmente los investigadores en el área sobre todo cuando requieren una búsqueda de información de periodos prolongados , retrospectivos, por premura de tiempo, o cuando no pueden acudir a la biblioteca personalmente, en este caso envían su solicitud de búsqueda por escrito a través del departamento de investigación del que forman parte.

2.3 BASES DE DATOS EN DISCO COMPACTO (CD-ROM) DE LA HEMEROBIBLIOTECA J.J. IZQUIERDO

A partir del uso generalizado de las microcomputadoras, a mediados de la década de los ochentas, se inicia la elaboración de bases de datos en nuestro país.

Con ello se agiliza y simplifica el trabajo al conocer las ventajas de acumular y cruzar la información de un tema con otro, de un país en especial, de un periodo determinado etc. generándose infinidad de bases de datos referenciales, con alto grado de homogeneidad debido a las normas y criterios internacionales creados para todo tipo de documentos, con la participación de especialistas en computación basados en el hecho de que la organización de la información requiere de programas que permitan estructurar la información para acceder a la misma en forma fácil, rápida y confiable.

Por ello se crean las bases de datos y manejadores de bases de datos, las cuales son definidas por algunos autores como una colección de información organizada y presentada para servir a un propósito específico, o como un archivo de datos interrelacionados, recolectados que satisfacen las necesidades de información de una comunidad determinada de usuarios.

Las bases de datos bibliográficas son de gran importancia en la actualidad ya que constituyen una valiosa herramienta para el almacenamiento y procesamiento de la información, son de acceso fácil, eficiente, oportuno y precisos a diferentes acervos del conocimiento. Son consideradas fuentes secundarias, ya que son la llave para llegar a la fuente original.

La Universidad Nacional Autónoma de México; ha creado sus propias bases de datos y ha apoyado el desarrollo de proyectos relacionados con las mismas. Por lo que muchas de sus bases se han transportado a disco compacto.

La revolución tecnológica ha propiciado que cambien cada día los formatos para presentar la información desde libros en papel, índices, diccionarios hasta lo más actual en donde los archivos se almacenan en discos magnéticos Compact Disc, Read Only Memory.

El CD-ROM Es un medio de almacenamiento de información pregrabado de solo lectura, capaz de guardar una gran cantidad de textos, datos, gráficas e imágenes.

Y más recientemente se ha difundido el uso de internet.

BASES DE DATOS EN DISCO COMPACTO:

ADONIS: Texto completo de 730 revistas en biomédicina, química y farmacéutica.

AIDSSCAN: Texto completo de literatura de AIDS/HIV

ARTEMISA : Artículos científicos editados en México sobre información en salud.

BIBLAT: Bibliografía sobre América latina e información

BOOKS IN PRINT: Catálogo internacional de libros disponibles .

CODICE 90: Resultado del XI Censo general de población y vivienda.

ERIC : Educational Resources Center

IPA: International Pharmaceutical abstracts

LIBRUNAM: Banco de información desarrollado por la Dirección General de Bibliotecas, y la Universidad Nacional Autónoma de México contiene Información Bibliográfica mexicana.

LILACS: Literatura Latinoamericana y del caribe en Ciencias de la salud.

MEDMEX : Bibliografía médica mexicana(trabajos de investigación mexicanos en el área de la salud publicados en revistas nacionales e internacionales.

MEDLINE: Base de datos compilada por la Biblioteca Nacional de Medicina de E.U. Es la más importante dentro del área biomédica.

POLTOX: Polución, toxicología, ecología, ambiente, seguridad, salud y contaminación.

POPLINE: Citations and abstracts of the worldwide literatura on population and family planning through.

PROYECTO COLIMA: Bancos bibliográficos mexicanos

SCI : Science citation index.

SIN: Sistema Nacional de Investigadores con 423 registros, contiene los datos generales (nombre, área, disciplina, subdisciplina, nivel, institución y dependencia de los investigadores vigentes en el área.

TESIUNAM: Desarrollado por la UNAM y la Dirección General de bibliotecas.

TESIUNAM es una base de datos que surge mediante la aprobación de un primer proyecto emitido por la DGB-UNAM para responder a las necesidades de la comunidad universitaria, en sus actividades de almacenamiento de la información, actualización y organización de la colección de tesis . Sobre la actualización de TESIUNAM se indica que para el periodo 1914-1998 se contaba con 251,000 registros de títulos de tesis , y que se incrementan en promedio 11,000 tesis anuales comprendiendo grados de licenciatura , maestría y doctorado de alumnos titulados en la UNAM y de instituciones incorporadas a la misma.

BASE DE DATOS IMPLEMENTADAS POR LA UNIDAD DE INFORMACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

- ARTMED: Base de datos elaborada por la hemerobiblioteca J. J izquierdo contiene los artículos con resumen de las revistas que tiene en su acervo y que están incluidas en la Base de Datos Medline.
- Artmed 2 compuesta por 204 604 registros abarcan (1994-1995)
- Artmed 3 compuesta por 159 229 registros abarcan (1996- junio 1998) estos registros están de acuerdo a la lista actualizada de revistas por suscripción.

MEDMEX :

SIN:

CATALOGO:

SERVICIO DE CONSULTA A BASES DE DATOS.

- **CONSULTA ESPECIALIZADA.**
- *Servicio de preguntas y respuestas directas con el usuario, asesoría en el manejo de índices, resúmenes y manejo de los sistemas de consulta a través de la red.*
- *Recuperación de información sobre biomedicina y salud, se realiza en forma automatizada en bases de datos , a través de la red; el costo se establece de acuerdo al número de temas , estrategia y tiempo.*

FORMATO PARA BUSQUEDAS DE INFORMACIÓN EN BASES DE DATOS
HEMEROBIBLIOTECA J.J. IZQUIERDO
COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS
FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNAM

SOLICITUD DE BUSQUEDA RETROSPECTIVA.
DATOS DEL INVESTIGADOR

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
-------------------------	-------------------------	----------------

TELEFONO _____ **FIRMA DEL SOLICITANTE** _____

FECHA DE SOLICITUD _____ **AUTORIZACION** _____
 (Si la requiere)

USUARIOS INTERNOS ()

INVESTIGADOR Y/O DOCENTE DE LA FACULTAD DE MEDICINA, UNAM

DEPARTAMENTO _____ **CLAVE DEL PROYECTO** _____

USUARIOS EXTERNOS ()

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> FAC DE MEDICINA | <input type="checkbox"/> INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PUBLICAS |
| <input type="checkbox"/> USUARIO UNAM | <input type="checkbox"/> OTRAS INSTITUCIONES |

NOMBRE DE LA INSTITUCION: _____

PROYECTO DE INVESTIGACION Y / O DESCRIPCION DEL

TEMA _____

LIMITANTES: IDIOMA _____ PERIODO RETROSPECTIVO _____

PARA USO DE LA HEMEROBIBLIOTECA

BASES(S) DE DATOS UTILIZADA(S) _____ AÑOS _____

ESTRATEGIA(S) _____

TOTAL DE REGISTROS _____ IMPRESION _____ TRANSFERENCIA _____ COSTOS _____

REALIZO _____ FECHA _____

RECIBIO _____ FECHA _____

2.4 BASE DE DATOS ARTMED.

Esta Base de Datos fue diseñada inicialmente por personal del departamento de información para la investigación y posgrado de la facultad de medicina de la UNAM y personal de la propia hemerobiblioteca, ha sido actualizada posteriormente por el personal de la hemerobiblioteca J.J. Izquierdo.

Se elaboró siguiendo las características del Medline y se desarrolló en el sistema "Microisis" que es un sistema compuesto por un conjunto de programas y archivos auxiliares diseñados para realizar diversas funciones, entre ellas creación o modificación de bases de datos, captura de información, ordenación, intercambio o impresión de datos y cuyo objetivo es estandarizar y normalizar el control de la información.

Esta base se elaboró principalmente para apoyar a los usuarios internos especialmente alumnos de pregrado de esta facultad de medicina para agilizar sus búsquedas bibliográficas y proporcionarles el documento físicamente y en corto tiempo. (información verbal del personal que elaboró la base de datos Artmed).

Esta actualizada hasta el año 1988.

Pertenece a la colección de bases de datos en disco compacto CD-ROM, es una base de datos propia, para consulta gratuita a la comunidad. Se pueden efectuar búsquedas personales o asesoradas.

Se cuenta con una guía que pretende ser un Manual de Usuarios para introducir al usuario en su manejo:

COMO OBTENER REFERENCIAS DE ARTICULOS DE REVISTAS DE LA HEMEROBIBLIOTECA.

LAS BASES DE DATOS ARTMED 2 Y ARTMED 3 SE HICIERON CRUZANDO LA INFORMACION DE LOS BANCOS DE DATOS MEDLINE Y ADONIS, DE LAS FECHAS QUE INDICA LA RESPECTIVA BASE, CON EL ACERVO DE PUBLICACIONES PERIODICAS DE LA HEMEROBOBLIOTECA J.J. IZQUIERDO.

BUSQUEDA SENCILLA

1. OPRIMIR LA TECLA F1 O F2 (SEGÚN EL PERIODO QUE QUIERA BUSCAR)
2. APARECE EN LA PANTALLA: TERMINO: ESCRIBIR EL TEMA A BUSCAR EN INGLES O LA RAIZ DE LA PALABRA, SI ES QUE NO SE SABE COMO SE ESCRIBE, Y OPRIMIR ENTER, PUEDE PEDIR UN DICCIONARIO DE TERMINOS MEDICOS EN EL MOSTRADOR.
3. APARECE UNA LISTA EN DICCIONARIO. CON LAS FLECHAS DEL TECLADO SE PUEDE IR A LAS PANTALLAS SIGUIENTES, PONER EL CURSOR EN EL TEMA DESEADO.
4. OPRIMIR LA TECLA S PARA SELECCIONAR TEMA.
4. OPRIMIR LA TECLA X PARA AISLARLO DE LOS DEMAS.
6. OPRIMIR ENTER PARA VER CUANTAS REFERENCIAS SON.
7. OPRIMIR LA TECLA D PARA DESPLEGARLAS

BUSQUEDA COMBINADA

PARA BUSCAR DOS TERMINOS COMBINADOS SEGUIR LOS PASOS DEL 1 AL 3

1. OPRIMA LA TECLA " * " PARA SELECCIONAR EL TEMA
2. OPRIMIR LA TECLA " T " PARA PEDIR EL SIGUIENTE TERMINO.
3. ESCRIBIR EL SIGUIENTE TEMA. DAR ENTER. SELECCIONANDOLO CON " * "
4. OPRIMA LA TECLA " X "
5. OPRIMIR ENTER.
6. OPRIMIR LA TECLA " D "

Se puede buscar la intersección de tres ó más términos siguiendo los mismos pasos.

Aparece el primer registro en la parte superior derecha, nos indica que es el primero del número total.

En la parte inferior existe un renglón de opciones con las cuales se interactúa: La tecla Re pag. Para regresar al registro anterior. La tecla Av. Pag. Para avanzar al siguiente.

Con las teclas inicio o fin se remite al primero o último registro de la búsqueda.

La tecla ESC remite a un menú donde al oprimir la tecla " T " se empieza una nueva búsqueda y con la " X " se regresa al menú principal.

Con las flechas se baja o sube renglón por renglón dentro del mismo registro, esto es para los registros que ocupan más de una pantalla.

Para solicitar la revista en el mostrador copiar en la papeleta de préstamo , el renglón revista:

Nombre de la revista; mes/ día/ año/ volumen/ número/ paginas.

Las bases de datos ARTMED 2 Y ARTEMED 3 se elaboraron cruzando la información de los bancos de datos MEDLINE Y ADONIS, de las fechas que indica la respectiva base.

EJEMPLO DE BUSQUEDA EN BASE DE DATOS ARTMED

Se inicia con el despliegue del menú principal en donde se pueden elegir las cuatro opciones siguientes:

En este ejemplo se elige la opción No. 1 para acceso a Bases de datos propias de la biblioteca

MENU PRINCIPAL

1. BASES DE DATOS Y CATALOGOS DE LA HEMERO
2. BASES DE DATOS EN DISCO COMPACTO
- S SALIR

ELIJA UNA OPCION :

Enseguida podemos elegir F1 para que nos despliegue las referencias más actuales de 1996 a 1997 o F2 para los años 1994-1995,

BASES DE DATOS Y CATALOGOS DE LA HEMEROBIBLIOTECA**F1 ARTMED 3**

Referencias de artículos en revistas existentes en esta biblioteca 1996-1998

F2 ARTMED 2

Referencias de artículos de revistas de la biblioteca 1994-1995.

F3 ADOIND

Referencias de artículos en texto completo a través del disco compacto Adonis 1992-99

F4 MEDMEX

Referencias de artículos publicados por investigadores mexicanos en revistas internacionales 1980-

F5 KARDEX

Catálogo de revistas existentes en la Hemerobiobiblioteca J.J. izquierdo

F6 CATALO

Catálogo de revistas en bibliotecas de salud en el Distrito Federal.

OPRIMA LA TECLA DE FUNCION ACORDE CON LA OPCION DESEADA

C CAMBIO DE BASE S RECUPERACION Y BUSQUEDA X SALIDA A MENU

Una vez ubicados en el año o años deseados. Se anota en inglés el término o descriptor con el cual se va a iniciar la búsqueda (se puede efectuar la búsqueda sólo a través de palabras que se encuentren en el título o en los descriptores constituidos por una sola palabra).

EXISTEN OPCIONES PARA; Búsqueda sencilla (F1 / F2 según periodo requerido)

Búsqueda combinada (2 términos combinados)

Se siguen los pasos de la guía o manual.

Ejemplo. de búsqueda.

El usuario pretende buscar Epilepsia en niños.

SE TECLEA EPILEPSY Apareciendo la siguiente lista en Diccionario

LISTADO DE DICCIONARIOS

NOMBRE DE LA BASE DE DATOS ARTMED 3

EPILEPSY	-EPIMUTATIONS
-EPILEPTIC	-EPIMYSIUM
-EPILEPTICS	-EPINEPHELUS
-EPILEPTICSIZURES	-EPINEPHRINE
-EPILEPTICSTATUS	-EPINEURIAL
-EPILEPTICUS	-EPIP

ETC.

TERMINO: EPILEPSY

En el siguiente menú se indica si se buscan temas usando el diccionario o usando operadores boléanos si ya se va a desplegar el resultado de la búsqueda.

BUSQUEDA Y DESPLEGADO DE REFERENCIAS

T SELECCION DE TEMAS USANDO EL DICCIONARIO.

S SELECCION DE TEMAS USANDO OPERADORES + * ()

D DESPLEGAR RESULTADOS DE BUSQUEDA

X TERMINAR BUSQUEDA

BASE DE DATOS ARTMED 3

MICRO CDS/ISIS . VER 3.06 © UNESCO 1993

Se oprime "T" para pedir el siguiente término CHILDREN y se desplegara entonces el siguiente menú en donde se limita ya a 3 registros.

Nro. 2: EPILEPSY * CHILDREN

P= 312 EPILEPSY

P= 609 CHILDREN

T= 4- 3: EPILEPSY * CHILDREN

T= 4- 2: 3

Sé continua anotando "De" para desplegar el resultado de la búsqueda.

Se puede ir desplegando el resumen de los artículos seleccionados para anotar en la papeleta de préstamo el título de la revista, mes día, año etc. y solicitar la revista en el mostrador, concluyendo la búsqueda.

Las fichas bibliográficas obtenidas a través de esta Base de Datos se recuperan físicamente aproximadamente el 90% en el acervo de la biblioteca inmediatamente y en caso de requerirlo se efectúa fotocopiado.

2.5 BASE DE DATOS MEDLINE

Esta base de datos es aplicable al área biomédica en general y se maneja a través de la red local para el uso de bases en disco compacto de la Hemerobiblioteca, fue elaborada a través de un acuerdo con la Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos y el sistema Dialog y/o Cambridge y contiene referencias bibliográficas de la literatura biomédica. Con tres índices: Index medicus, índice de literatura dental e índice internacional de enfermería.

Las citas bibliográficas de tienen desde el año de 1966 y se encuentran indizadas hasta la actualidad, participando aproximadamente 70 países, el 75% de los artículos se encuentran en idioma inglés.

El uso de la base de datos medline en disco compacto ha disminuido a pesar de que cada mes se actualiza a través de compra directa; y actualmente se ha incrementado el uso de la misma a través de Internet y por medio del servidor principal de la DGB. Ya que se tienen dos posibilidades para utilizarla uno a través de Sistema Cambridge y por el Sistema Ovid, el acceder a través de Ovid se tiene la ventaja de acceder a la información obteniendo el texto completo en algunos casos.

EJEMPLO DE BÚSQUEDA EN MEDLINE

Se inicia la búsqueda con el menú principal Accesar al No. 2 que son las bases de datos en CD-ROM.

MENU PRINCIPAL

1. BASES DE DATOS Y CATALOGOS PROPIOS
2. BASES DE DATOS EN CD-ROM

S: SALIR

PULSE OPCION:

En el siguiente menú se selecciona la base de datos en disco compacto que se va a utilizar. En este caso Medline. De acuerdo al periodo que se requiere

BASES DE DATOS EN CD-ROM.

MEDLINE	MEDLINE	EDUCACION
1. Enero octubre 1998	A 88 feb-89 jul	J Erick 83 – Junio 98
2. 97 abr-97 dic	B 86 jul-88 ene	
3. 96 abr-97 mar	C 85 ENE-86	
4. 95 abr-96 mar	D 83 jul- 84 dic	
5. 94 mar-95 mar	E 82 ene-83 jun	
1. 93 feb-94 feb	TOXICOLOGIA	
2. 92 ene-93 ene	I CCIS (MICOMEDEX) VOL 97	
3. 90 oct-91 dic		
4. 88 ago-90 sep		

S: SALIR DE ESTE MENU

PULSE OPCION

La siguiente pantalla se selecciona la forma de búsqueda:

SELECT SEARCH MODE:

EASY MENU SEARCH

DIALOG COMMAND SEARCH

ON LINE SEARCH

SETUP AND ACCOPUNTING

RETUR TP DOS

La búsqueda a través de menú fácil es la más utilizada y en segundo lugar la de comandos de diálogo, no se tiene conexión para búsqueda en línea con la Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos.

Una vez seleccionada la forma de búsqueda se elige la opción deseada:

Medline—January,1998-october, 1998

SEARCH OPTIONS
WORD SEARCH OPTIONS
MEDICAL SUBJECT HEADING OPTIONS
MESH TREE NUMERO OPTIONS
TITLE WORDS
AUTHOR NAME
AUTHOR AFFILIATION
JOURNAL NAME
YEAR OF PUBLICATIOBN
LIMIT OPTIONS (AGE GROUPS, HUMAN,...)
ADDITIONAL SEARCH OPTIONS
USE SAVED SEARCH

La búsqueda más utilizada es a través de palabra o frase indizada, excepto cuando se busca a un autor específico o título de una revista en especial.

Una vez indicada la palabra o frase con la cual se va a iniciar la búsqueda se procede a ir limitándola, por ejemplo:

MODIFY EXISTINNG SEARCH
Mo LIMIT WITH ADDITIONAL CONCEPTS OR TERMS
Be INCLUDE ALTERNATE TERMS
Sa EXCLUDE UNWANTED TERMS
Qu DELETE SEARCH STEPS

Al ubicar el tema específico se despliega en pantalla el número total de artículos que existen sobre el mismo y se puede ir mostrando uno por uno para leer el resumen, si se desea omitir este paso se mandan a imprimir directamente los artículos elegidos o se transfieren a otro microdisco.

MEDLINE

1 751 RECPDRS WITH WORD/PHRASE INDEX OF EPILEPSY

2 160 RECPDRS REMAINING, LIMITING TO THOSE WITH WORD/PHRASE INDEX OF CLINICAL

Cuando ya se ubicó el tema específico se despliega como vemos anteriormente el número total de artículos que existen sobre él y se pueden ir mostrando uno por uno para leer el abstrac, y si se quiere omitir este paso se pueden mandar directamente a impresión o transferirlos a un microdisco y entonces:

SE PUEDE ELEGIR:

SELECT MAIN ACTIVITY

DISPLAY, PRINT OR TRANSFER THE SELECTED RECORD(S)

MODIFY THE CURRENT SEARCH WITH ADDITIONAL CRITERIA

BEGIN A NEW SEARCH / CLEARS EXISTING SEARCH)

SAVE SEARCH STRATEGY FOR LATER USE

QUIT EASY MENU MODE

PARA DESPLEGAR EN PANTALLA, IMPRIMIR O TRANSFERIR A DISKKETE

SE ELIGE DE LAS SIGUIENTES OPCIONES:

1. Registro completo.
2. Referencia bibliográfica.
3. Sólo la palabra clave en el texto.
4. Listar títulos.
5. Usar un formato definido.

Una vez seleccionados los registros a imprimir se marcan con F7 y se envían a impresión con F8, finalizando la búsqueda.

Búsqueda por comandos: Este tipo de búsqueda se efectúa a través de palabras, frases o términos truncados utilizando el signo interrogación (?) así como los conectores "and"/"or"/"andnot"/"within" ó \$ para iniciar búsqueda.

Si se efectúa la búsqueda sobre Epilepsia en niños se elige como se indico el periodo de búsqueda posteriormente se selecciona búsqueda a través de menú fácil, entonces nos ubica en word/ phase index: donde anotamos epilepsy y nos indica que sobre epilepsia existen 751 artículos.

A partir de este momento podemos ir delimitando la búsqueda con inclusión de otros términos como epilepsy child.

MEDLINE

- 1 751 RECORDS WITH WORD/ PHRASE INDEX OF EPILEPSY
- 2 160 RECORDS REMAINING.LIMITING TO THOSE WITH WORD/PHRASE INDEX OF CLINICAL
- 3 62 RECORDS REMAINING,LIMITING TO THOSE WITH WORD/PHRASE INDEX OF CHILD
- 4 10 RECORDS REMAINING, LIMITING TO THOSE WITH CLINICAL JOURNALES ONLY-

Nos despliega entonces que existen 62 registros con relación a la epilepsia en niños, en caso de que exista un número elevado de registros, se puede ir limitando la búsqueda a humanos y artículos exclusivamente de revisión.

Una vez elegidos y marcados los artículos de interés se envía a impresión estas fichas bibliográficas sola o con resumen o en su defecto se puede transferir esta información a otro microdisco concluyendo la búsqueda.

Cabe señalar que de las fichas bibliográficas obtenidas mediante esta búsqueda solo se recuperara físicamente un 10% aproximadamente en el acervo de la biblioteca.

2.6 VENTAJAS DE BÚSQUEDA EN LA BASE DE DATOS ARTMED.

1. La consulta a esta base de datos es gratuita para usuarios internos y externos.
2. Agiliza la búsqueda y la recuperación de información en corto tiempo.
3. Despliega en pantalla la ficha bibliográfica y el resumen del artículo consultado, lo que da la posibilidad de una elección más exacta sobre el tema requerido.
4. Se recupera físicamente el documento en el acervo de la biblioteca.
5. Propicia y estimula al alumno para que éste adquiera mayor conocimiento en el manejo de bases de datos.
6. Permite al usuario actualizarse en el uso de tecnología utilizada en el área que apoyan su formación profesional.
7. Cuenta con manual de usuarios para su manejo.

DESVENTAJAS.

La recuperación de la información está limitada hasta junio de 1998

Solo se puede efectuar la búsqueda a través de términos que se encuentren localizados en el título o en los descriptores.

VENTAJAS DE BUSQUEDA EN MEDLINE.

1. La búsqueda de información puede delimitarse y profundizarse tanto como se desee
2. El resultado de la búsqueda es mucho más amplio que el efectuado en Artmed
3. Su actualización es permanente y se mantiene al día.

DESVENTAJAS.

1. Sólo se localiza físicamente y obtiene en esta biblioteca en promedio un 10% de las fichas bibliográficas recuperadas
2. Requiere de mayor conocimiento para acceso personal por el usuario que el que se requiere para utilizar Artmed

II. CUADRO COMPARATIVO ENTRE BASE DE DATOS ARTMED Y MEDLINE.

En el cuadro siguiente se muestran las características de cada una de estas bases de datos respecto a sus diferencias y similitudes.

HEMEROBIBLIOTECA "JOSE JOAQUIN IZQUIERDO"

CARACTERISTICAS		ARTMED			MEDLINE		
		SI	NO	POCO	SI	NO	POCO
1.	Servicio limitado en horario		X		X		
2.	Buena presentación en pantalla	X				X	
3.	Para usuarios novatos	X					
4.	Para usuarios expertos				X		
5.	Menú en Español	X					
6.	Menú en Inglés				X		
7.	Utiliza operadores booleanos		X		X		
8.	Cuenta con símbolos de truncación			X			X
9.	Personaliza la estrategia de búsqueda			X	X		
10.	Muestra total de referencias elegidas	X			X		
11.	Guarda estrategia para volver a ejecutarla		X		X		
12.	Tiene respuesta rápida	X			X		
13.	Indica tipo de proceso que se está ejecutando		X		X		
14.	Puede seleccionar formato de presentación	X			X		
15.	Muestra citas antes de imprimir	X			X		
16.	Transfiere citas a disco duro flexible		X		X		

17.	Tiene ayudas en pantalla	X				X		
18.	Imprime los resultados		X			X		
19.	Tiene acceso a la fuente de información primaria	X				X		

Al analizar el manejo y uso de ambas bases de datos podemos apreciar que el horario de uso de Medline en la biblioteca J. J. Izquierdo es limitado y que su uso es siempre supervisado, asesorado o realizado directamente por el personal bibliotecario lo que limita de alguna manera al usuario.

La presentación en pantalla de Artmed tiene la ventaja de que sus menús son en español y lo hacen más accesible al usuario no así al usar Medline que requiere cierto dominio del idioma inglés.

La base Artmed esta elaborada para usuarios con pocos conocimientos del manejo de bases de datos, no así Medline que por sus características de manejo es para expertos o para ser utilizada bajo asesoría bibliotecaria.

Los programas de ambas bases de datos aunque cuentan con uso de operadores booleanos en Artmed , dichos operadores indican la relación existente entre ciertos términos a nivel registro ejemplo: OR indica que aparezcan algunos de los términos o ambos es decir que propician la unión de conjuntos, el uso de AND indica que se localicen ambos términos a la vez, lo que nos da una intersección de conjuntos, El uso de NOT indica que se encuentre el primer término pero no el segundo, lo que conforma la eliminación de un concepto o conjunto de búsqueda.

Con relación a símbolos de truncación en ambas bases se puede utilizar la truncación de un término es decir se puede eliminar uno o varios de sus caracteres, a fin de reducirlo a su raíz o parte más relevante, haciendo posible una búsqueda más amplia.

Con respecto a la posibilidad de delimitar la estrategia de búsqueda, es decir establecer el nivel de información requerida se puede realizar fácilmente en Medline no así en Artmed en la que sus descriptores son muy limitados y solo posibilita una estrategia de búsqueda muy general.

Ambas bases muestran el total de referencias elegidas, pueden guardar la estrategia para volver a ejecutarla su respuesta es rápida.

Artemd no indica el proceso que se está ejecutando y Medline si lo indica, en este último se puede seleccionar el formato de presentación que se desee, es decir se puede recuperar autor y titulo si así se requiere o cualquier otra variante, no así Artmed que despliega siempre los datos completos de un registro bibliográfico.

El número de citas a desplegar en pantalla esta limitado en Artmed ya que despliega como máximo un bloque de 10 registros bibliográficos y para desplegar otros se vuelve a entrar usando el descriptor más específico.

En Artmed no esta implementada la posibilidad de transferir las citas a disco duro o flexible, puesto que solo las despliega en pantalla para poder tomar los datos necesarios y solicitar su localización en el acervo. Medline si contempla lo anterior lo que la hace más eficiente.

Artmed no tiene ayudas en pantalla por lo que es más árido para el usuario. Medline contiene secuencia de menús durante todos los pasos de la búsqueda que sirven de apoyo al usuario aunque se encuentran en idioma inglés.

Ambas bases contemplan en su programa la opción de imprimir la búsqueda, pero en Artmed no esta implementada por considerarlo gasto inútil ya que las citas recuperadas se localizan en el acervo hasta en un 90%

Medline permite imprimir los registros elegidos pero solo una mínima parte de ellos (10%) puede ser localizado en el acervo de la biblioteca.

Finalmente considero que una base de datos accesible y de fácil manejo para el usuario debe contemplar los siguientes puntos:

1. La pantalla debe de contar con colores llamativos que inviten a la lectura pero que no cansen demasiado.
2. Que se utilicen menús y submenús en la lengua nativa para agilizar la búsqueda.
3. Que todos los menús muestren opción de ayuda.
4. Que la base de datos este diseñada para diferentes niveles de usuarios es decir novatos y expertos.
5. Que exista la posibilidad de utilizar operadores booleanos para poder delimitar y/o exponer la estrategia de búsqueda.
6. Que exista ayuda para utilizar términos truncados.
7. Que tenga una amplia gama de descriptores con la finalidad de mejorar la estrategia de búsqueda.
8. Que se pueda seleccionar acorde a las necesidades el formato de presentación.
9. Que siempre se indique el proceso que ese esta efectuando.
10. Que exista flexibilidad para imprimir, o enviar la información a disco duro o flexible.

CAPITULO III

EL USUARIO DE LA INFORMACIÓN MÉDICA

3.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EDUCACIÓN MÉDICA EN RELACIÓN CON EL USO DE LA INFORMACIÓN Y LOS RECURSOS INFORMATIVOS

La enseñanza de la medicina es tan antigua como su ejercicio y las modificaciones que ha experimentado al correr del tiempo, se manifiestan con un grado mayor de complejidad que entraña el alcanzar y / o mantener un alto grado de dominio de las capacidades necesarias para el ejercicio adecuado de la profesión médica.

La gran cantidad de información que se genera con rapidez rebasa ampliamente las posibilidades de asimilar cualquier área o temática por selectiva que parezca, lo que constituye un enorme reto a afrontar.

La educación formal y la práctica profesional son dos etapas de un mismo proceso donde es determinante la primera en el sentido de que los hábitos, costumbres, actitudes y capacidades son decisivas para un buen desempeño de la práctica profesional.

Los esfuerzos en la educación continua, necesidad de todo médico de adecuarse a los progresos que experimenta el conocimiento en el área a la que se dedica, pretenden influir en la práctica profesional.

La educación, como otros procesos sociales adquieren formas y modalidades que se modifican en el tiempo agrupándose en dos corrientes:

- a) Tradicional o pasiva receptiva
- b) Activa o participativa

Domina en el momento actual una combinación de las mismas con predominio de la pasiva receptiva, aunque la tendencia es hacia la activa participativa en donde el alumno es el protagonista principal en el proceso de conocimiento y su contacto con la información no proviene predominantemente de la exposición del maestro sino de una búsqueda de la información activa y orientada, derivada de una necesidad concreta y específica.

Los aspectos que reflejan una tendencia pasiva receptiva en el ámbito de la educación médica son:

- Disociación entre actividades teóricas y prácticas en los programas educativos.
- Incursión en la información no motivada por una necesidad de conocimiento proveniente de una realidad concreta.
- Predominio de la exposición sobre la discusión en las reuniones académicas.
- Ausencia o presencia incipiente de la investigación como experiencia y medio de aprendizaje.
- Incomprensión de la crítica como recurso metodológico y desconocimiento de su utilidad y significado.

Como consecuencia de lo anterior se observa:

- Escasa motivación por la lectura constante relativa a su quehacer cotidiano y el acceso a las bibliotecas en búsqueda de información.
- Conocimiento obsoleto sobre métodos, técnicas y conceptos que permiten la recuperación de información relevante.
- Deficiente desarrollo de capacidad para obtener, seleccionar, criticar y generar información.¹⁶

La tendencia participativa suele corresponder sólo a las demandas más apremiantes del momento, ya que no forma parte de su visión y mucho menos de sus actitudes colectivas, lo que constituye un gran obstáculo en el logro de cambios que se pretenden en la educación.

¹⁶ Leonardo Viniegra. Una nueva estrategia para la educación médica de postgrado parte I y II. revista de investigación clínica 1990. p. 150. 240.

Un problema educativo importante se presenta al considerar que el conocimiento se expande a un ritmo acelerado que imposibilita a cualquier profesional mantenerse debidamente actualizado, a pesar de que los sistemas educativos se esfuerzan por adecuar el desfase entre lo nuevo que se conoce y lo que se enseña, ya que éste crece día con día, perdiéndose de vista que lo trascendente del aprendizaje no radica en abarcar los múltiples contenidos del conocimiento sino en la forma en que éstos se asimilan. 17

Lo anterior pone de manifiesto que debe existir un flujo bidireccional ininterrumpido entre la información y la acción, esto es, que cualquier acción médica necesariamente debe contar como punto de apoyo con información bibliohemerográfica pertinente.

La tendencia activo participativa pretende propiciar la discusión crítica y estimular la investigación que es la herramienta de aprendizaje por excelencia.

3.2 LA MODERNIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN MÉDICA.

Ya desde 1910 se establecen una serie de recomendaciones para elevar el nivel académico en la preparación médica favoreciendo con ello su desarrollo; posteriormente en las últimas décadas se acelera e incrementa la investigación biomédica con el desarrollo de un gran caudal de conocimientos científicos y tecnológicos que origina las super especializaciones y adquiere importancia primordial la investigación científica; por lo que en México se manejan dos estrategias fundamentales en la formación de investigadores.

La primera parte del principio de que a investigar se aprende investigando, y la otra se fundamenta en la enseñanza de la metodología para realizarla, por ello los programas de postgrado combinan ambas posturas; sin embargo estas estrategias se han considerado insuficientes y al respecto Sánchez Puentes (1995) plantea que: " En la enseñanza conceptual de la investigación se enseña a definir, describir, analizar e incluso criticar la producción científica, pero no se enseña a generarla, numerosos autores coinciden en que no se puede enseñar a investigar de manera general y en abstracto; por lo que se ha considerado necesario dar un giro con respecto a la formación biomédica en donde se debe de reforzar la educación formal sistemáticamente, para que el estudiante sienta el deseo de

aprender y pueda contar con la ayuda que le facilitara hacerlo, participando en este engranaje la biblioteca y sus servicios”.

Con relación a este aspecto de la educación médica Luis Felipe Abreu puntualiza “.. hoy cuando el cambio es veloz y acelerado requerimos de un nuevo tipo de organización dirigida a promover la innovación, por ello el sistema de salud y la educación médica no pueden permanecer al margen y deben de incorporarse a este proceso de transformación permanente” 18. En donde el médico se ve presionado a tener una formación polivalente así como adquirir el hábito de la educación continua y consultoría permanente mediante el acceso a redes de cómputo, programas vía satélite, educación a distancia etc.18

Esto implica un nuevo modelo de trabajo médico que contemple:

- Respuesta a la globalización económica y social.
- Contribuir a elevar la calidad y modificar los modelos de atención.
- Reestructuración de las bases de la planeación educativa.
- Articulación de la investigación y asimilación de la explosión del conocimiento.
- Introducción en el currículum el estudio de la tecnología médica y la informática.
- Desarrollar nuevos instrumentos de evaluación.
- Cambiar la estructura académica de las instituciones educativas.18

La biblioteca como parte del sistema educativo ha tenido que adaptarse paulatinamente al uso de la tecnología actual para impulsar el desarrollo de sus actividades, por ello el uso de las bases de datos bibliográficas por medio de redes locales constituye un apoyo importante para agilizar, localizar y recuperar información, por lo que en el área médica surgió la adhesión de la informática a la medicina.

El desarrollo de la Informática médica tiene sus antecedentes en los trabajos de Florence Nightingale en 1873 quien escribió “El libro Notas para un Hospital”

17 Iconardo Viniegra. Ibidem

Paulatinamente con el desarrollo del conocimiento médico y los avances científicos y tecnológicos al utilizarse por primera vez las computadoras en el manejo de la información nace la informática y cuando esta es aplicable al área médica nace la informática médica.

La informática médica se ha desarrollado aun más en los últimos años, cobrando gran interés mundial . Así es como universidades de Estados Unidos de América, Holanda y otros países han decidido incluir en su currículo la enseñanza de la informática médica.

La telemática (palabra acuñada en Francia se refiere a la unión de las palabras telecomunicaciones e informática) surge a finales de los años 60 y toma enorme auge en los años 70.

La educación se ha visto altamente beneficiada con el uso de las bases de datos bibliográficas en disco compacto y accesadas a través de manejadores de bases de datos, ya que le permite al investigador, estudiante, administrador y usuarios en general obtener información específica en relación al tema investigado..

Al hablar de modernización de la educación médica es necesario mencionar dentro de los antecedentes de la informática médica la labor de más de 25 años del Dr. José Negrete Martínez Jefe del departamento de biomatemáticas en el Instituto de Investigación Biomédica de la UNAM quien afirma que desde 1974 propuso el desarrollo de un área de informática en la Facultad de Medicina para fomentar el interés y motivar a la autoeducación a través de paquetes para educar al usuario

En 1985 José Negrete M., puso en marcha un proyecto para la implantación de la especialidad en Informática médica en la Fundación Arturo Rosenblueth.

En los últimos años el interés mundial por la informática médica ha producido un volumen de información colosal, existen publicaciones periódicas que catalogan datos bibliográficos médicos: Dentro de las cuales destacan; Excerpta Médica, Index Medicus , Current Contents, Neurocience, Biological Abstrac, Chemical abstrac, Med. Mex.

Lo anterior pretende dar un bosquejo de la evolución que ha tenido la educación médica hasta el momento actual, su vinculación con la informática y los avances tecnológicos que repercuten en esta área; para finalmente enlazar todo ello con el servicio de información de la biblioteca cuyo objetivo primordial a su vez ha sido y será satisfacer al usuario en sus necesidades de información situación que influye en el desarrollo de su educación.

La UNESCO como organismo consciente del papel que juega la información, ha llevado a cabo foros internacionales de educación y ha pugnado por el desarrollo de los servicios de documentación e información, tomando a esta última como instrumento básico del desarrollo educativo. Asimismo ha recomendado se realicen e instrumenten políticas y planes nacionales de información científica y tecnológica, que sean parte integral y esencial de las políticas nacionales de desarrollo económico, social, científico y tecnológico y cultural.

Cabe señalar como marco de comparación que diversos estudios de usuarios nos muestran que el grado de desarrollo alcanzado en el entrenamiento dirigido a los usuarios, (con la finalidad de que por si mismos puedan buscar adecuadamente la información que requieren) está íntimamente ligada a países que han impulsado a los centros de información, bibliotecas ; como Estados Unidos, Inglaterra, Rusia, Polonia, Francia, Sud Africa, Alemania y La República Checa.

El IFIP (International Federation for Information Processing) fundada en 1960 en Ginebra Suiza , con el objetivo de lograr una cooperación internacional formó 10 comités técnicos, el cuarto de estos comités se consolidó en 1979 como el IMIA (International Medical Informatics Association) Asociación Internacional de Informática Médica quien tiene como función principal la educación en el uso de las computadoras en medicina.

La IFIP representa en el campo del procesamiento de la información de la salud a organizaciones como W H O (World Health Organization) Organización Mundial de la Salud y a la W M A (World Medical Association) Asociación Medica Mundial.

Una vez más es importante señalar que: en países desarrollados se le concede importancia a la educación y formación de los usuarios desde los niveles escolares elementales, lo que determina que en los niveles superiores se enfatice en la formación práctica, puesto que los usuarios ya están motivados; y la información tiene una importancia trascendental que relaciona a la producción científica mundial lo que interviene directamente en el desarrollo de un país.

3.3 CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS DE INFORMACION DEL AREA MEDICA.

El usuario universitario del área biomédica forma un grupo selecto de las zonas urbanas del país: son individuos que en su mayoría asisten a su última etapa formativa educacional a nivel licenciatura, sin embargo recordemos que existen otras categorías de usuarios como son los de nivel postgrado que se encuentran realizando alguna especialidad o maestría, así como docentes e investigadores del área y por lo tanto es pertinente considerar que tendremos una amplia gama de necesidades de información que requiere el usuario dependiendo de su nivel académico, actividad profesional etc.

Por lo anterior se desglosarán en este capítulo las características más sobresalientes de los tipos de usuarios del área biomédica.

ESTUDIANTE DE PREGRADO.

A diferencia del investigador que tiende a estudiar los fenómenos a través de un abordaje complejo, para el alumno es difícil contemplar la totalidad de un fenómeno y requiere de un largo adiestramiento para ello; por lo que para hacerle comprensible la realidad esta se descompone y organiza de una manera determinada para hacerla accesible a él; en donde investigación y educación deben estar articuladas.

Por ello es importante determinar la mejor manera de transmitir los conocimientos y dar una formación metodológica al alumno para así poder contender con la explosión de la formación.

En contraposición con lo que se requiere a este respecto en nuestro país la mayor parte de los estudiantes universitarios carecen de conciencia real acerca del valor e importancia que tiene la biblioteca y sus recursos ya que no han recibido una educación o adiestramiento formal en la búsqueda de la información lo que se refleja en ciertas actitudes como: timidez ya que no se atreven muchas veces a preguntar como podrían encontrar la información que requieren y en otras ocasiones se les dificulta formular preguntas .

En otro aspecto lo que a ellos les interesa principalmente es obtener artículos actualizados para exponer un tema determinado en clase, para lo cual buscan obtener el documento físicamente y en corto plazo sin embargo un alto porcentaje de ellos se apoya en información de libros.

LOS DOCENTES.

Al docente se le ha definido como la persona que esta preparada y habilitada para estimular, reforzar y controlar el aprendizaje.

Rugarcía (1988) sostiene que un docente es la persona capaz de lograr que otros se eduquen.

Por otra parte Rosas (1989), al analizar los rasgos de la personalidad de docentes e investigadores, concluye que en la estructura del pensamiento, la secuencia del razonamiento es significativamente distinta entre docente e investigador. Y se establece que el médico que actúa como docente, debe de estar convencido totalmente de que es necesario formar especialistas de la medicina congruentes con la realidad actual por lo que debe de participar en la elaboración de programas educativos basados en el conocimiento de la situación y sus necesidades e inculcar e influir en el conocimiento de la biblioteca y sus recursos para que se genere satisfacción en el trabajo del aula o de investigación y con ello se alcance la autorrealización y crecimiento autónomo de los estudiantes.¹⁹

Por ello se reconoce que son el grupo que más requiere información como herramienta imprescindible en el desarrollo de cualquier programa educativo, ya que para el ejercicio de sus funciones es necesario manejar amplios conocimientos sobre las materias que enseña, así como de los métodos y procedimientos para el logro de los objetivos del proceso

educativo que, les permitan mantenerse a la vanguardia de la ciencia y la investigación en el campo de la educación médica.

No obstante la importancia que esto representa Aurora de la Vega manifiesta ..." son escasas en nuestro país las actividades sistemáticas que orientan al profesional de la educación desde su formación, en el uso y manejo de documentos y en un eficaz aprovechamiento de los mismos." 19 ; ya que no existe una conciencia real de necesidad de informarse, por ello se afirma constantemente que el docente no posee hábitos de lectura bien cimentados.

Es evidente entonces la importancia que tiene este tipo de usuarios ya que: "los maestros en su doble papel de usuarios y maestros de los estudiantes, son los miembros de la comunidad universitaria que más influyen en la biblioteca".

Puesto que el maestro que ignora el valor de dichos servicios motiva en gran medida que el estudiante también los desconozca y desaproveche los recursos bibliográficos que puede utilizar.

Por ello un usuario maestro se dice que es más valioso que un alumno de los diferentes grupos que tiene a su cargo y al estar convencido de los beneficios del servicio bibliotecario será un difusor del mismo y su opinión será formativa del alumno.

19. Aurora de la Vega Dera. Capacitación de docentes en el uso y manejo de la información una propuesta de programación p.49.

EL INVESTIGADOR.

Rugarcía (1988) dice que el investigador es el que descubre el material de la educación: que es el conocimiento y que este a su vez es el motor del investigador.

Las instituciones educativas asignan a la investigación diferentes objetivos o estrategias para elevar el nivel académico, como factor que contribuya a lograr mejor posición en el mercado universitario etc. El programa de desarrollo educativo 1995-2000, señala que la investigación en el nivel superior es condición indispensable para el desarrollo del conocimiento y el mejoramiento de la docencia.

El investigador como usuario es una persona que generalmente se considera que hace uso intensivo, activo y asiduo de los servicios bibliotecarios ya que son la herramienta básica para cumplir con sus objetivos; los cuales se apoyan fundamentalmente en publicaciones periódicas puesto que estas manejan la información más actualizada.

Menzel en 1966 comprobó que los canales de comunicación más usados por un investigador en los Estados Unidos son las revistas primarias, discusiones con colegas, libros y correspondencia.

A pesar del papel tradicional de la biblioteca como fuente primordial de información escrita en numerosos estudios se ha demostrado que por lo general los investigadores acuden poco a las bibliotecas y no piden ayuda a los bibliotecarios.

También White Travis está de acuerdo en que el investigador es reacio a solicitar ayuda al personal bibliotecario, él lo atribuye a que la educación científica tiende a enfatizar lo esotérico (aquello que solo es comprensible para pocos) y que por lo tanto el científico debe sentirse aislado en su búsqueda de información y considera que el bibliotecario aún con formación científica puede no tener los suficientes conocimientos que le permitan ayudarlo a localizar la información que busca; por lo que es dado a trabajar por sí sólo en la biblioteca resultando por ello en muchas ocasiones una búsqueda ineficaz. 20

20Travis White ...[et. al], *El usuario de la información científica y tecnológica*, p. 231.

En cuanto a los hábitos de un investigador para localizar y utilizar la información algunos especialistas en información opinan que estos conocen bien como es que se lleva a cabo la búsqueda; sin embargo las fuentes de información sobre este tópico comprueban que todavía no se sabe como es que un investigador resuelve sus dudas. En la práctica se encontró que "el científico se inclina simplemente a preguntar a un colega los títulos de artículos importantes en un tópico dado.

White Travis y otros afirman que los científicos tienden a usar raras veces las herramientas formales de búsqueda utilizadas en las bibliotecas como: catálogos, índices, bibliografías y que sólo aproximadamente el 25% de todos los documentos leídos por ellos se han identificado a través de una búsqueda sistemática en índices y catálogos que en vez de usar archivos formales, encuentran documentos relevantes al revisar las publicaciones a través de la mención de un documento hecho por un colega.

Por ello Lancaster opina : "la pertinencia es una cualidad personal; es decir cada usuario tendrá una interpretación diferente de lo que es y lo que no es pertinente para sus necesidades de información"

3.4 TIPOS DE USUARIOS DE LA HEMEROBIBLIOTECA J.J.IZQUIERDO DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA U.N.A.M.

Una vez conocidas las características generales del usuario de información médica es importante para efectos de esta investigación conocer a los diferentes tipos de usuarios que hacen uso de los Servicios de la Hemerobiblioteca J.J. Izquierdo.

La Hemerobiblioteca José Joaquín Izquierdo es una biblioteca de tipo universitario especializada e investigación. Por lo que para ejercer de manera adecuada sus funciones y alcanzar sus objetivos es necesario que conozca al tipo de usuarios que va a ofrecer sus servicios.

Los usuarios de la Hemerobiblioteca J.J. Izquierdo lo constituyen dos tipos de usuarios:

- 1) Usuarios Internos.
- 2) Usuarios Externos.

USUARIOS INTERNOS.

Son aquellos que están ligados académicamente a la Facultad de Medicina de la U.N.A.M. es decir su formación académica la reciben en las instalaciones de la propia facultad.

Dentro de este rubro tenemos a los estudiantes de pregrado de la carrera de Médico Cirujano y de ellos básicamente los que se encuentran cursando los primeros cuatro semestres de la carrera del quinto semestre en adelante su sede educativa se ubica a nivel hospitalario, transformándose entonces en usuarios externos.

También pertenece a esta categoría los alumnos de pregrado que forman parte del PROGRAMA AFINES (programa de apoyo y fomento a la investigación estudiantil) que dio inicio en el año de 1992.

Este grupo se integró posteriormente al haber impartido un curso de introducción a la investigación dirigido a pregrado que tuvo una duración de 240 horas y aquellos que lo acreditaron y deseaban formar parte de dicho programa fueron asignados a diversos laboratorios en la propia facultad y en otros institutos de investigación de la Universidad Autónoma de México y del Sistema de Salud para realizar estancias en ellos bajo la supervisión de un tutor; contando con un total de 33 alumnos que participan en dicho programa.

Otro sector de usuarios internos lo integran los médicos que se encuentran realizando un postgrado ya que a nivel especialidad o bien una maestría como: Microbiología, Farmacología, Parasitología, Medicina Experimental, impartida dentro de las instalaciones de la Facultad de Medicina.

Finalmente un sector de usuarios internos muy importante es el personal académico que labora en esta Facultad, integrado por docentes y docentes - investigadores, bajo diversos nombramientos a saber: Profesor de Asignatura, Ayudante de Profesor, Profesor Asociado, Profesor Titular, Técnico Auxiliar, Técnico Asociado y Técnico Titular.

USUARIOS EXTERNOS.

Por último señalaremos a los usuarios externos como todos aquellos individuos que perteneciendo a la comunidad universitaria cursan diversas carreras en otras Facultades o Institutos tanto de nivel pregrado, posgrado, docentes e investigadores que solicitan los diversos servicios de la Hemerobiblioteca J. J. Izquierdo.

También formando parte de este grupo de usuarios tenemos a todos los usuarios del área biomédica de instituciones públicas o privadas; así como foráneos en el área y público en general.

CAPITULO IV

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO DURANTE LA BÚSQUEDA Y ADQUISICIÓN DE INFORMACIÓN POR MEDIOS AUTOMATIZADOS

4.1 ANTECEDENTES:

Con el propósito de mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios es necesario conocer las pautas de comportamiento y decisiones que asume el usuario al efectuar una búsqueda de información originadas por una necesidad específica: así como determinar el uso de métodos automatizados para la localización y adquisición de la misma; que permitan al personal bibliotecario apoyarlo adecuadamente en la resolución eficaz de su problema.

No es nuevo el concepto de que basados en el conocimiento del comportamiento de nuestros usuarios los profesionales de la Bibliotecología podemos ampliar nuestros conocimientos sobre el usuario mismo y tener una idea concreta sobre la relevancia del documento, área, grado de profundidad del tema buscado, enfoque del mismo etc. para poder adecuar la búsqueda a las necesidades específicas del usuario y satisfacer sus necesidades de información.

Es importante señalar que los estudios de usuarios en los últimos años han cobrado una mayor importancia por la repercusión y trascendencia que tienen en la eficiencia y calidad de los servicios de una unidad de información o biblioteca; es por ello que se han efectuado diversos estudios con enfoques diferentes; y sin embargo son pocos los realizados en el área biomédica.

OBJETIVOS

1. Conocer la conducta del usuario cuando hace uso de bases de datos para satisfacer una necesidad de información.
2. Identificar el uso que hace del acervo general como parámetro comparativo con el uso de bases de datos.
3. determinar la relación que pudiera existir entre conducta / satisfacción de necesidades de información .

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Un estudio de usuarios permite identificar plenamente las necesidades de información de nuestros usuarios?

¿la conducta o actitud de un usuario influye en la satisfacción de una necesidad específica?

¿ Cuales son los factores que determinan no satisfacción de necesidades al usar métodos automatizados para la búsqueda de información.

HIPÓTESIS

No se conoce al usuario de la información a profundidad con respecto a sus necesidades y en este desconocimiento interviene la conducta del usuario como factor limitante. Lo que contribuye con deficiente satisfacción de sus necesidades ; y es más evidente cuando busca información en medios automatizados en el momento actual.

En virtud de lo manifestado anteriormente en el presente estudio se considero de primordial importancia conocer la conducta y actividades del usuario durante la búsqueda de la información en medios automatizados como son las bases de datos en área biomédica.

Para ello se procedió a determinar el tipo de estudios más conveniente para alcanzar los objetivos deseados considerando este como un " Estudio descriptivo de investigación " con contenido documental y de campo.

4.2 METODOLOGIA UTILIZADA.

Valorando los aspectos anteriores se consideró apropiado diseñar y aplicar un cuestionario; ya que se han demostrado mayores ventajas que ya se mencionaron al utilizar esta técnica en estudios de ese tipo.

Para determinar el contenido del cuestionario se utilizaron los criterios propuestos por José Alfredo Verdugo Sánchez en el " Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en Bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior de la República Mexicana " dichos criterios se fundamentan en la accesibilidad, actualización oportuna y variedad de las preguntas.

CARACTERISTICAS DEL CUESTIONARIO.

El cuestionario (véase anexo 1) se estructuró de la siguiente forma:

- a) Nombre o encabezado incluyendo el nombre de la institución y la biblioteca donde se aplicó.
- b) Objetivo.
- c) Cuerpo del cuestionario que incluyo.

⇒ 9 preguntas

⇒ Cuestionario aplicado a usuarios de ARMED
 Cuestionario aplicado a usuario de MEDLINE
 Cuestionario aplicado a usuarios del ACERVO
 GENERAL.

Una vez elaborado el cuestionario se procedió a efectuar una prueba piloto para determinar las posibles correcciones al mismo; dicha prueba se llevó a cabo durante una semana periodo en el que se aplicaron 65 cuestionarios al azar, a diferentes tipos de usuario, en un horario variable.

Ya efectuada dicha operación fue analizada y corregida por la asesora del presente estudio Doctora Estela Morales Campos; hasta que se consideró adecuado para ser aplicado.

Finalmente se llevó a cabo la aplicación del cuestionario definitivo durante un mes; este se aplicó en la propia Biblioteca J.J. izquierdo en forma aleatoria, abarcando los 3 tipos de usuarios en horarios variados, de tal manera que al entrar el usuario a la biblioteca se la hacía entrega del mismo, recuperándose personalmente al final de su búsqueda.

Se procedió a separar los cuestionarios dependiendo de lo que esté consultó; ARTMED, MEDLINE o ACERVO GENERAL; ya que separados se efectuó el conteo de los mismos y posteriormente se elaboraron tablas para descargar y tabular los datos obtenidos analizando cada una de las respuestas manejándose cifras totales, así como porcentajes.

Se elaboró una gráfica por cada una de las respuestas en la que se incluyó a los tres tipos de usuarios para valorar globalmente los resultados obtenidos.

Finalmente se procedió al análisis de cada una de las gráficas destacando los datos más importantes, puntos de vista propios, como resultado de lo observado.

4.3 DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Antes de indicar como se determinó la muestra se definirá el concepto de muestreo.

Según Mohammed Naghi El muestreo es un proceso de selección de los elementos de una población determinada en la que se desea medir ciertos factores.²¹

Por su parte Ivonne Magaña Rodríguez indica que "es un proceso de relevamiento de una población de determinada área, dada la imposibilidad de un acceso total a esa población ²².

Indicando además que un muestreo eficiente es aquel que posee las características básicas de imparcialidad.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA.

Los criterios para seleccionar la muestra se basaron fundamentalmente en las recomendaciones que a este respecto se mencionan en el "Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de enseñanza superior en la República Mexicana." De Verdugo Sánchez. ²³

Se utilizó la técnica probabilística de muestreo estratificado, la cual consiste en clasificar o dividir los elementos que constituyen nuestro universo en estratos o categorías y obtener un porcentaje proporcional o variable dependiendo de la población total de cada sector .

Mohammad Naghi Namakforobsh (1987) también nos indica que el muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en la que se divide a la población en estudio con base en alguna (s) variable (s), en diferentes grupos o clases y después se toma el muestreo de cada grupo.

21 Mohanimad Naghinamakforoosh. Metodología de la investigación p.145-221.

22 Ivone Magaña Rodríguez. El usuario y la información p.45

23 José Alfredo Verdugo Sánchez. Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana p.231

En donde la población en estudio se divide para tomar el muestreo debido a tres razones:

- ⇒ Aumentar el grado de precisión de la muestra y su eficiencia.
- ⇒ Proporcionar datos adecuados para analizar varios segmentos.
- ⇒ Permite aplicar diferentes procedimientos.

Rojas Soriano (1987) también manifiesta que las ventajas del muestreo estratificado o probabilístico reside en el análisis y observación del usuario seleccionado en forma aleatoria, es decir al azar, lo que significa que todos los elementos que integran una determinada población tienen la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra. 24

Finalmente Zorrilla Arena (1987) indica que el muestreo estratificado es conveniente cuando la población se va a dividir en categorías o estratos como en el presente estudio ya que puede llegar a la homogeneidad en la muestra final.

CONCENTRADO DE LA COMUNIDAD DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA U.N.A.M.

USUARIOS POTENCIALES: PROMEDIO ANUAL

Total de estudiantes de pregrado:	6,295
Total de estudiantes de postgrado:	150
Total de docentes – investigadores:	250
TOTAL	6,695

USUARIOS REALES:

Población nivel licenciatura cursando del 1º. al 4º. Semestre	3,147
Población de postgrado (maestría – doctorado) en un año	131
Población de docentes – investigadores en un año	248
total =	3,418

En el caso de los estudiantes de nivel licenciatura la muestra fue proporcional al número de población total de alumnos que cursaban del 1º al 4º semestre de la carrera Médico Cirujano que correspondía a 3 147 alumnos. (Quienes realizan sus actividades diarias dentro de las instalaciones de la facultad de medicina.)

Cabe aclarar que esta decisión se tomo ya que del 5º semestre en adelante los alumnos continúan su enseñanza en diversas sedes Hospitalarias del Sector Salud; es decir fuera de las instalaciones de la Facultad de Medicina de la U.N.A.M.

Siguiendo las recomendaciones de Verdugo , Se tomó como muestra representativa el 5% total de alumnos de pregrado que cursan 1º a 4º. Semestre.

Las recomendaciones a este respecto indican que se apliquen el cuestionario al 5% de esa población si está no rebasa los 5,000 estudiantes.

Población escolar de nivel postgrado. El mismo procedimiento se efectuó para determinar la muestra representativa de los alumnos de nivel postgrado en donde tenemos que 131 alumnos se encontraron inscritos en este período para realizar una maestría o doctorado en las instalaciones de la facultad de medicina.

En este extracto se utilizo un muestreo probabilístico desproporcional, considerándoseles arbitrariamente dentro del contexto de investigadores; ya que no se tomo un porcentaje proporcional de su población dado que el número de estos es cuantitativamente menor, posibilidad que también es manejada por el Licenciado Verdugo Sánchez por lo que finalmente se tomó el 20% de está población es decir 26 usuarios. 23

En la categoría de docentes se encuentran incluidos profesores e investigadores. No se determinaron muestras por separado ya que del personal académico en planilla (248). Más del 40% realiza ambas funciones; situación que propició se les uniera para integrar un mismo grupo.

El muestreo aplicado a este rubro fue probabilístico desproporcional, dado que su número fue menor.

Se tomaron muestras probabilísticas más altas con respecto a la muestra de estudiantes de pregrado, mismas que son variables con base en la existencia poblacional.

Por consiguiente a nuestra población de 248 individuos se le aplicó el 20% lo que nos dio una muestra representativa de 50 docentes.

La muestra global por estratos quedó determinada de la siguiente forma:

Usuarios de nivel pregrado 5% = 157 usuarios

Usuarios de nivel postgrado 20% = 26 usuarios.

Docentes e investigadores 20% = 50 usuarios

Total = 233 usuarios.

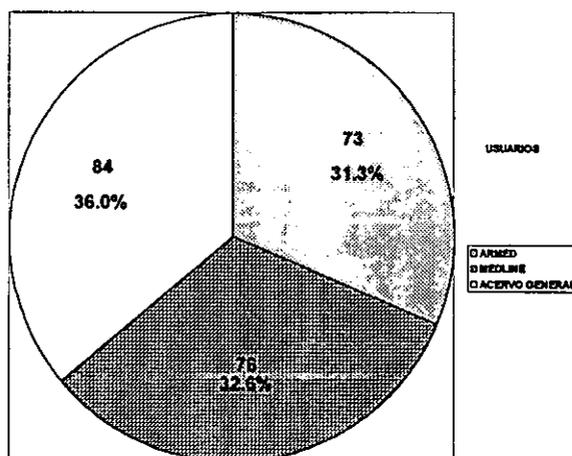
4.4 ANALISIS / GRAFICAS

ARTMED-MEDLINE Y ACERVO GENERAL

TOTAL DE ENCUESTADOS: 233

ARTMED – MEDLINE ACERVO GENERAL	USUARIOS	PORCENTAJE
ARTMED	73	31.3%
MEDLINE	76	32.6%
ACERVO GENERAL	84	36.0%
TOTAL:	233	100%

GRAFICA GENERAL



En esta gráfica observamos que el Acervo general fue ligeramente el más consultado principalmente por estudiantes de pregrado, Artmed fue más consultado por el usuario de pregrado, Medline fue consultado primordialmente por el docente – investigador. Sin embargo como podemos apreciar el 63.8% (suma de artmed+medline) de los usuarios encuestados, realizaron su búsqueda en medios automatizados en comparación con los medios no automatizados como el Acervo general.

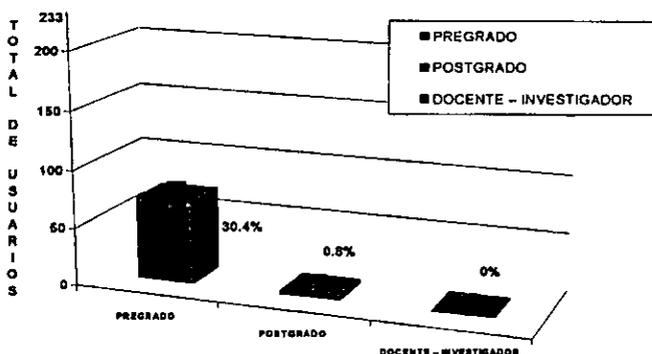
Lo que manifiesta que es necesario difundir y propiciar mayor conocimiento y manejo de este tipo de materiales y/o servicio de esta biblioteca biomédica.

ARTMED
ANALISIS DE LA GRAFICA 1
TIPOS DE USUARIOS QUE LA CONSULTARON

Nivel	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
PREGRADO	71	30.4%
POSTGRADO	2	0.8%
DOCENTE – INVESTIGADOR	0	0%
TOTAL	73	31.2%

Universo:233=100%, consultaron ARTMED 73=31.2%.

BASE DE DATOS ARTMED 73



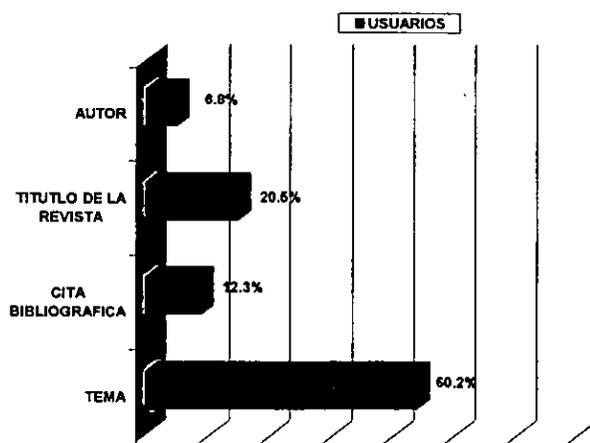
Los usuarios que consultaron más esta base de datos fueron los estudiantes de pregrado 71 , y en una cantidad mínima los estudiantes de posgrado 2 usuarios.

Del total de usuarios encuestados (233) solo 73 usuarios (31.2%),hicieron uso de la base de datos que fue implementada por la hemerobiblioteca. Mientras que el resto 160 usuarios (68.6%) no la utilizo por diversas causas. Se puede inferir que para el docente-investigador no le es de utilidad para satisfacer su necesidad de información el consultarla.

ARTMED
ANALISIS DE LA GRAFICA 2

INFORMACIÓN QUE TIENE EL USUARIO AL INICIAR SU BÚSQUEDA	USUARIOS	PORCENTAJE
TEMA	44	60.2%
CITA BIBLIOGRAFICA	9	12.3%
TITULO DE LA REVISTA	15	20.5%
AUTOR	5	6.8%
TOTAL USUARIOS ARTMED	73	100%

INFORMACION QUE TIENE EL USUARIO AL INICIAR LA BUSQUEDA



Esta gráfica nos muestra que 44 usuarios es decir el 60.2 % de los que consultaron Artmed solo cuentan con el título del tema a investigar al inicio de la búsqueda y esta característica en general es la más habitual. Con ello se cubren los requerimientos básicos y generales para iniciar una búsqueda; pero no asegura que se tengan claros los diferentes enfoques bajo los cuales se puede orientar la búsqueda ni cuales son las fuentes idóneas para ello.

9 usuarios (12.3%) contaban con la cita bibliográfica, por lo que se supone que este porcentaje tan escaso de usuarios son los que saben a donde dirigirse y que material consultar.

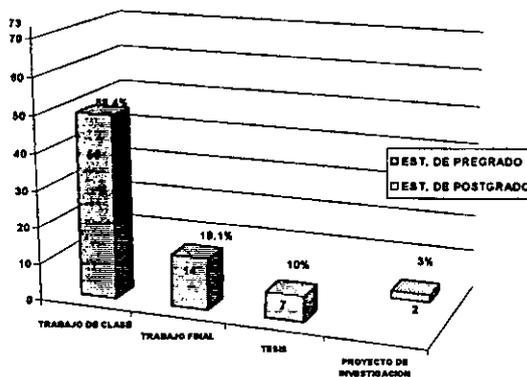
15 usuarios (20.5%) contaban con el título de la revista, esto hace suponer que además de ello, saben específicamente el tema a indagar, si esto es así, es posible que requieran apoyo bibliotecario o que conozcan las diferentes fuentes de información con que cuenta la biblioteca o las formas de acceder a ellas.

Finalmente, 5 usuarios (6.8%), conocían el nombre del autor, en este caso del artículo a investigar, su situación es similar a la anterior.

ARTMED
ANALISIS DE LA GRAFICA 3

UTILIDAD	EST. DE PREGRADO	EST. DE POSTGRADO	PORCENTAJE
TRABAJO DE CLASE	50	0	68.4%
TRABAJO FINAL	14	0	19.1%
TESIS	7	0	10 %
PROYECTO DE INVESTIGACION	0	2	3 %
TOTAL USUARIOS ARTMED	71	2	73 =100%

PARA QUE UTILIZA LA INFORMACION EL USUARIO



En está gráfica se observa que la necesidad de información del estudiante de pregrado gira principalmente en torno a la búsqueda de información para trabajos de clase como se aprecia en 50 (68.4%), y en segundo lugar 14 usuarios (19.1%), requieren mayor profundidad del tema para un trabajo final y sólo 7 (10%) de los estudiantes de pregrado, solicitaron información para elaboración de tesis.

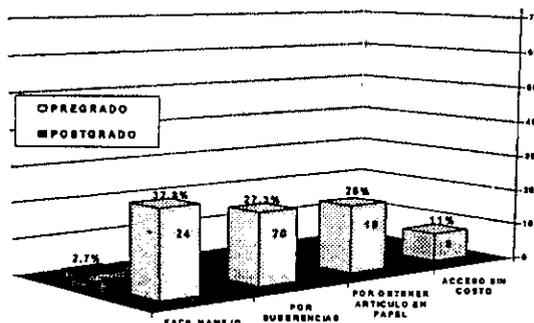
Es decir, en general el usuario de pregrado utiliza esta herramienta para cubrir una necesidad impuesta por sus profesores y cubrir un requisito, pero no es una necesidad propia de actualización continua, en forma secundaria se observa que es nula la opción de búsqueda con fines de investigación.

Los estudiantes de posgrado, sólo dos (3%) consultaron esta base para elaborar un proyecto de investigación, lo que sugiere que para un abordaje profundo de un tema determinado, probablemente no es suficiente consultar la base de datos ARMED.

ARTMED
ANALISIS DE LA GRAFICA 4

MOTIVO	PREGRADO	POSTGRADO	PORCENTAJE
FACIL MANEJO	24	2	35.6%
POR SUGERENCIAS	20	0	27.3%
POR OBTENER ARTICULO EN PAPEL	19	0	26%
ACCESO SIN COSTO	8	0	11%
TOTAL USUARIOS ARTMED	71	2	73=100%

MOTIVOS POR LOS QUE EL USUARIO CONSULTA ARTMED

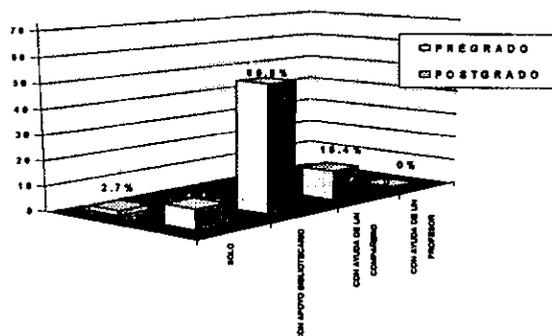


El motivo más frecuente de la consulta a esta base de datos fue de 26 usuarios (35.6%) que consideran fácil su manejo; para obtener su información; podría suponerse con ello que conocen otras bases de datos y que esta en especial la consideran de fácil manejo. Un buen porcentaje de ellos 20 usuarios (27.3%), la consultaron por sugerencias de otras personas, es decir que no la conocían con anterioridad 19 de ellas (26%), consideraron que la consultaron ya que obtienen el artículo en forma impresa en la misma hemerobiblioteca y sólo ocho (11%) consideraron como motivo importante en que su acceso es gratuito, punto importante para tomarse en cuenta, del porque la utilizan más los estudiantes de pregrado que generalmente aún no tienen una fuente de ingresos.

ARTMED
ANALISIS DE LA GRAFICA 5

SITUACIÓN	PREGRADO	POSTGRADO	PORCENTAJE
SOLO	8	2	13.6%
CON APOYO BIBLIOTECARIO	51	0	69.8%
CON AYUDA DE UN COMPAÑERO	12	0	16.4%
CON AYUDA DE UN PROFESOR	0	0	0%
TOTAL USUARIOS ARTMED	71	2	73=100%

COMO EFECTUO SU BUSQUEDA EN LA BASE DE DATOS



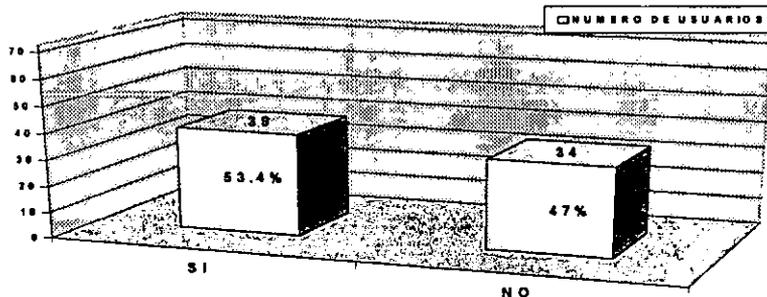
Los usuarios de pregrado solicitaron apoyo bibliotecario 51 casos, es decir el 69.8%, como segunda opción, solicitaron el apoyo de un compañero 12 usuarios (16.4%), y aquellos que probablemente tienen más experiencia en acceder a bases de datos 12 (16.4%), lo realizaron solos. Cabe señalar que ninguno de estos usuarios fue asesorado por un profesor. En total 22 usuarios no recibieron asesoría bibliotecaria.

Lo anterior revela la importancia que tiene el personal bibliotecario como apoyo al usuario para satisfacer sus necesidades de información.

ARTMED
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 6

LOCALIZÓ INFORMACIÓN RELEVANTE PARA SUS NECESIDADES	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
SI	39	53.4%
NO	34	47%
TOTAL:	73	100%

LOCALIZÓ INFORMACIÓN RELEVANTE PARA SUS NECESIDADES

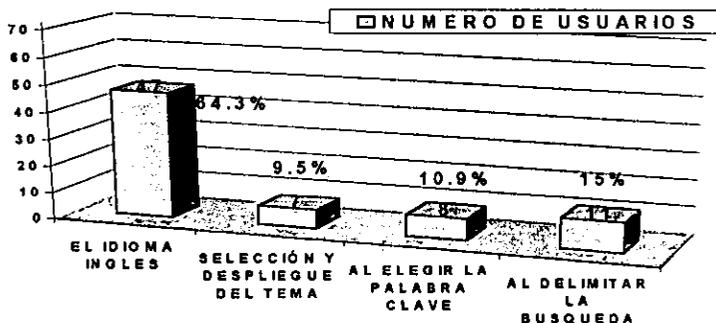


Con esta respuesta podemos apreciar que predominó ligeramente el número de usuarios el (53.4%) que logró recuperar información importante para cubrir sus necesidades y por ello es evidente que el usuario requiere de apoyo, orientación y asesoría para utilizar adecuada y eficientemente los recursos bibliotecarios y sobre todo los sistemas automatizados de recuperación de información.

ARTMED
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 7

LIMITANTES EN LA BÚSQUEDA	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
EL IDIOMA INGLÉS	47	64.3%
SELECCIÓN Y DESPLIEGUE DEL TEMA AL ELEGIR LA PALABRA CLAVE	7	9.5%
AL DELIMITAR LA BÚSQUEDA	11	15%
TOTAL:	73	100%

LIMITANTES EN LA BÚSQUEDA



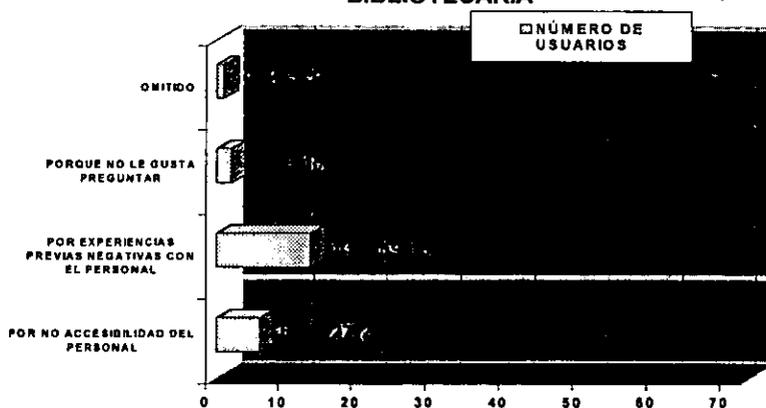
Lo anterior nos muestra que hasta el momento actual aún sigue siendo una limitante o barrera importante el dominio de un idioma diferente al nuestro, ya que fue la situación más frecuente que limitó el acceso y recuperación de información en 47 usuarios (64.3%) y que además puede obstaculizar la interpretación de conceptos. En última instancia se presentó problema al delimitar la búsqueda en 11 usuarios (15%), y con menos frecuencia fue una limitante elegir la palabra clave, seleccionar y desplegar el tema con (10.9%) y 9.5% respectivamente. Lo anterior nuevamente hace evidente que el usuario requiere de asesoría por el personal capacitado para ello, así también se debe propiciar un mayor interés en el conocimiento, manejo y beneficios de las herramientas automatizadas.

ARTMED

ANALISIS DE LA GRAFICA 8

MOTIVOS POR LOS QUE NO SOLICITÓ ASESORÍA BIBLIOTECARIA	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
POR NO ACCESIBILIDAD DEL PERSONAL	6	27.2%
POR EXPERIENCIAS PREVIAS NEGATIVAS CON EL PERSONAL	13	59.1%
PORQUE NO LE GUSTA PREGUNTAR	2	9.1%
OMITIDO	1	4.5%
TOTAL USUARIOS ARTMED	22	100%

**MOTIVOS POR LOS QUE NO SOLICITÓ ASESORÍA
BIBLIOTECARIA**



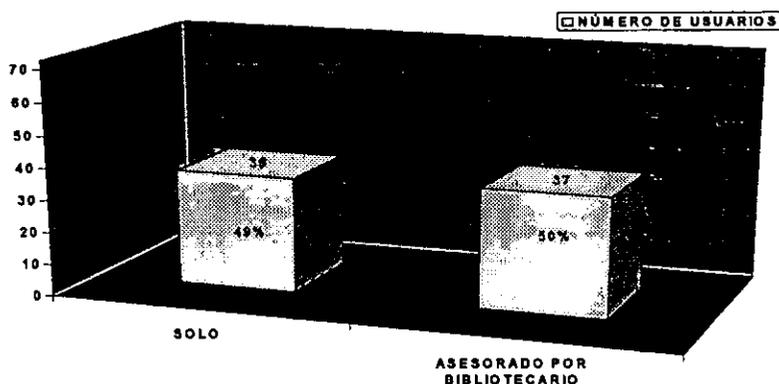
Lo más relevante en esta gráfica es que 6 usuarios (27.2%) no solicitaron asesoría por inaccesibilidad del personal bibliotecario, sumado a los 13 usuarios (59.1%) que tuvieron experiencias negativas previas con el personal. Podemos inferir con ello que falta disposición por parte del bibliotecario y que por este motivo existe deficiente interrelación usuario - bibliotecario y / o que el usuario requiere un mayor conocimiento de la biblioteca y el manejo de sus recursos.

Sin embargo 2 usuarios (9.1%) fueron claros en manifestar que no les gusta preguntar, esto hace suponer que al usuario principalmente al de pregrado le es difícil aceptar que existe en ellos deficiencia de conocimientos relacionados a los métodos y técnicas de acceso a la información y finalmente 1 de ellos (4.5%) decidió no manifestar su respuesta.

ARTMED
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 9

CONSIDERA QUE LOCALIZA Y OBTIENE MÁS INFORMACIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
SOLO	36	49.3%
ASESORADO POR BIBLIOTECARIO	37	50.7%
TOTAL USUARIOS ARTMED	73	100%

CONSIDERA QUE LOCALIZA Y OBTIENE MÁS INFORMACIÓN



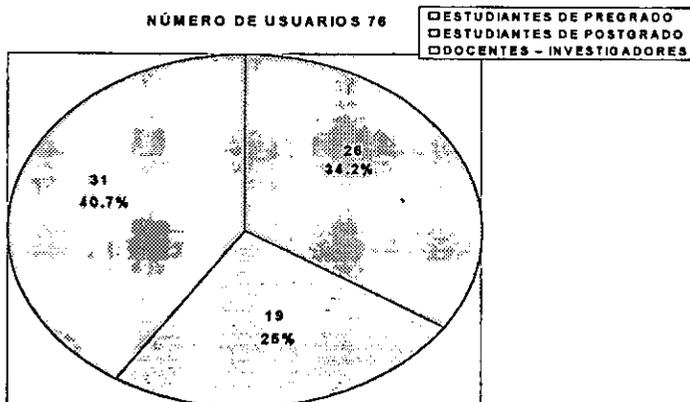
Es importante señalar que en la gráfica 5 se detecta que el 13.6%, efectuaron la búsqueda solos y en el 69.8% con el apoyo del bibliotecario, lo anterior se contradice con lo reportado en esta gráfica ya que los mismos usuarios consideraron que por sí solos logran localizar y obtener información relevante en el 49.3%.

Se concluye que no existe gran diferencia en el resultado de una búsqueda si se efectúa solo o con asesoría bibliotecaria y que no se le valora al bibliotecario como apoyo importante ó que el usuario considera que no es necesario dicho apoyo.

MEDLINE
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 1

TIPOS DE USUARIOS QUE CONSULTARON MEDLINE	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
ESTUDIANTES DE PREGRADO	26	34.2%
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	19	25%
DOCENTES – INVESTIGADORES	31	40.7%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	76	100%

TIPOS DE USUARIOS QUE CONSULTARON MEDLINE

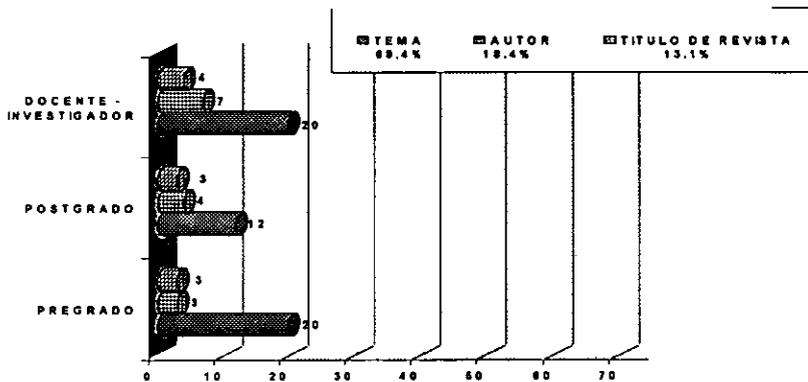


La gráfica anterior nos indica que los docentes – investigadores son el grupo que hace más uso de esta base de datos (40.7%) lo que resulta congruente ya que son los que requieren la información más actualizada y con mayor profundidad, en segundo lugar se ubicaron los estudiantes de pregrado con un 34.2% lo cual no es congruente, si analizamos que desde el punto de vista de su preparación los estudiantes de postgrado deben de efectuar mayor número de proyectos de investigación; sin embargo hay que considerar que existe el Programa Afines en el cual se encuentran integrados los estudiantes de pregrado y continuamente efectúan proyectos de investigación para el departamento del que dependen.

MEDLINE
ANALISIS DE LA GRAFICA 2

DATOS CON LOS QUE CONTABA ANTES DE INICIAR SU BÚSQUEDA	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
TEMA	20	12	20	52	(68.4%)
AUTOR	3	4	7	14	(18.4%)
TITULO DE REVISTA	3	3	4	10	(13.1%)
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%

DATOS CON LOS QUE CONTABA ANTES DE INICIAR SU BÚSQUEDA

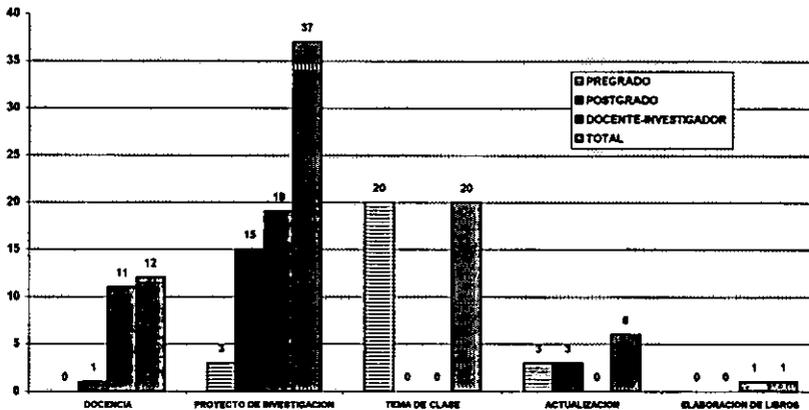


En los tres grupos de usuarios se tenía el título del tema 52 usuarios (68.4%), en el 18.4% se conocía el nombre del autor, sobre todo los docentes e investigadores y en menor proporción 13.1% se disponía del título de la revista.

Estos datos son similares a lo que se presentan al efectuar búsquedas en ARTMED en donde también se contaba principalmente con el título del tema.

MEDLINE
ANALISIS DE LA GRAFICA 3

USO QUE DARÁ A LA INFORMACIÓN	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
DOCENCIA	0	1	11	12	15.7%
PROYECTO DE INVESTIGACION	3	15	19	37	48.6%
TEMA DE CLASE	20	0	0	20	28.9%
ACTUALIZACION	3	3	0	6	7.8%
ELABORACION DE LIBROS	0	0	1	1	1.3%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%



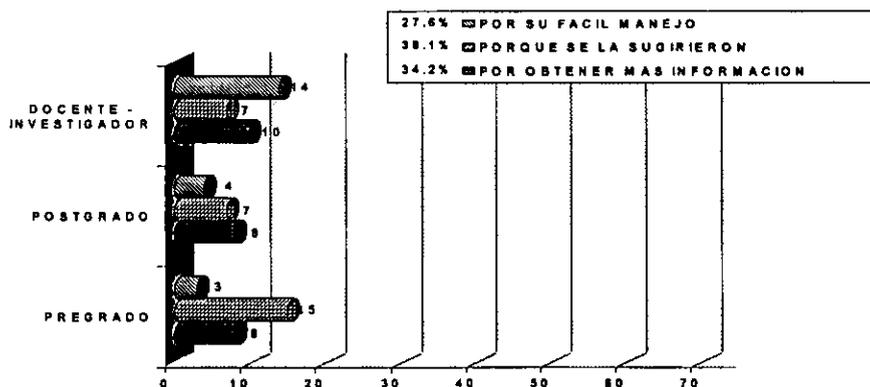
Se aprecia a través de esta gráfica que quien más utiliza esta base de datos son docentes e investigadores, seguidos por estudiantes de postgrado para elaborar proyectos de investigación: 48.6% (37), mismos que son escasos en el estudiante de pregrado (3), quienes la usan más frecuentemente para preparar temas de clase 28.9%. Los estudiantes de posgrado y los docentes – investigadores lo hacen para la docencia en un 15.7%.

Sólo en un 7.8% tanto el estudiante de postgrado y de pregrado la utilizan para estar actualizados en el área y finalmente los docentes – investigadores en el 1.3% la utilizan para la elaboración de libros. Por lo anterior podemos considerar que las necesidades de información del usuario varía de acuerdo a su tipo, nivel académico, ocupación etcétera.

MEDLINE
ANALISIS DE LA GRAFICA 4

MOTIVO POR EL QUE CONSULTÓ MEDLINE	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
POR OBTENER MAS INFORMACION	8	8	10	26	34.2%
PORQUE SE LA SUGIRIERON	15	7	7	29	38.1%
POR SU FACIL MANEJO	3	4	14	21	27.6%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	28	19	31	76	100%

MOTIVO POR EL QUE CONSULTÓ MEDLINE



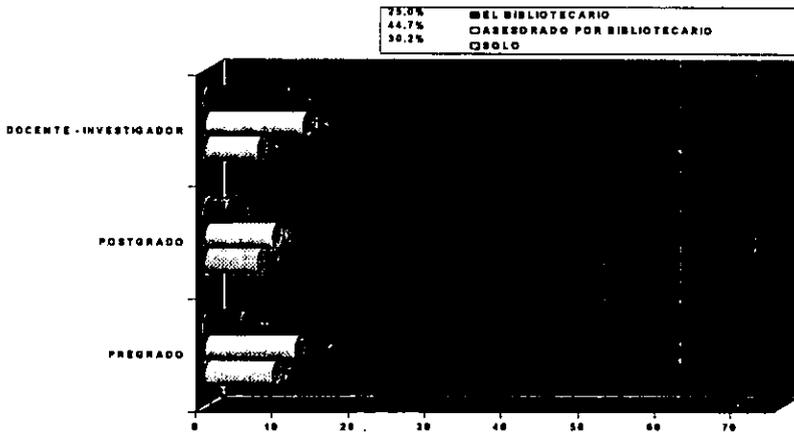
Los estudiantes de pregrado la consultaron más frecuentemente por sugerencia de otros usuarios, en segundo lugar los docentes – investigadores, similar a los estudiantes de posgrado, esto refleja que aún a nivel de investigadores hacen poco uso de medios automatizados por no conocerlos, en conjunto el 38.1% se deduce que no conocían MEDLINE ni la forma de acceder a ella, situación que es importante, y que requiere que este tipo de herramientas se difundan más. El menor porcentaje (27.6%), consideró fácil su manejo. También en esta gráfica se refleja que el mayor porcentaje de usuarios (38.1%) la utilizaron por vez primera por sugerencia de otros usuarios.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

MEDLINE
ANALISIS DE LA GRAFICA 5

CÓMO EFECTUÓ LA BÚSQUEDA EN MEDLINE	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SOLO	9	7	7	23	30.2%
ASESORADO POR BIBLIOTECARIO	12	9	13	34	44.7%
EL BIBLIOTECARIO	5	3	11	19	25.0%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%

CÓMO EFECTUÓ LA BÚSQUEDA EN MEDLINE

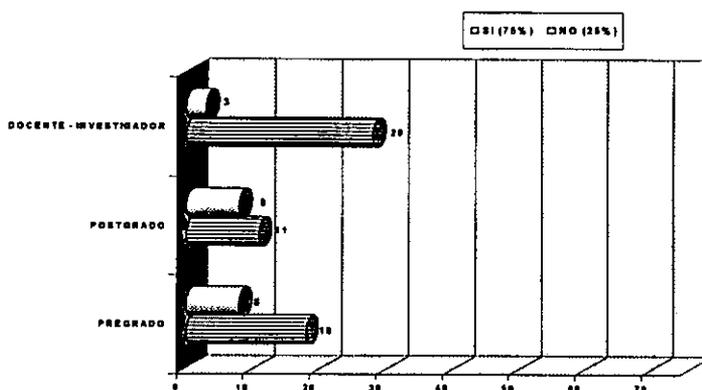


Los tres grupos de usuarios coinciden en que efectuaron la búsqueda asesorados por el personal bibliotecario con un total de 44.7%; pero además recibieron apoyo directo (delegada) por el bibliotecario un 25%, por lo tanto el apoyo al usuario se dio en el 69.7%. Opción principalmente utilizada por el docente – investigador posiblemente por que tienen limitación en el tiempo. Solo una tercera parte 30.2% lo realizaron solos. Si se compara esta gráfica con la No.5 de Artmed es similar el porcentaje de usuarios Asesorados 69.8% (51) y el 30% no recibieron apoyo.

MEDLINE
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 6

LOCALIZÓ Y OBTUVO LA INFORMACIÓN REQUERIDA	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SI	18	11	28	57	75%
NO	8	8	3	19	25%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%

LOCALIZÓ Y OBTUVO LA INFORMACIÓN REQUERIDA

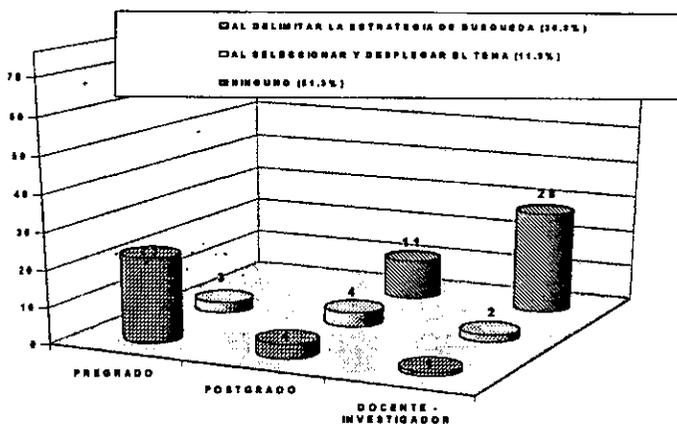


Podemos apreciar que la búsqueda de MEDLINE resultó satisfactoria para el 75% de los usuarios primordialmente para los docentes – investigadores. El 25% del total de usuarios no logró su objetivo por lo que podríamos considerar que se requiere mayor efectividad en la búsqueda para poder considerarla de buena calidad y suponer que a mayor adiestramiento y conocimiento de la base de datos es más efectivo el resultado. En artmed fue efectiva la localización de información en el 53.4% y en medline en 75% este incremento puede deberse a la búsqueda directa por el bibliotecario 25% , lo que hace evidente la importancia del apoyo bibliotecario.

MEDLINE
ANALISIS DE LA GRAFICA 7

LIMITANTES QUE SE PRESENTARON DURANTE LA BÚSQUEDA	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
AL DELIMITAR LA ESTRATEGIA DE BUSQUEDA	23	4	1	28	36.8%
AL SELECCIONAR Y DESPLEGAR EL TEMA	3	4	2	9	11.8%
NINGUNO	0	11	28	39	51.3%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%

PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON DURANTE LA BÚSQUEDA



En esta gráfica se muestra que todos los estudiantes de pregrado tuvieron problemas principalmente al delimitar la estrategia de búsqueda (23), y 3 de ellos al seleccionar y desplegar el tema; los estudiantes de posgrado (11) negaron problemas al respecto y tuvieron problemas al delimitar la estrategia de búsqueda así como seleccionar y desplegar el tema en cuatro casos cada uno. El estudiante de pregrado manifiesta que el mayor problema se presenta al delimitar la estrategia de búsqueda (23) y el docente-investigador no tuvo problemas.

Aparentemente el estudiante de pregrado refleja mayor experiencia en la búsqueda de información automatizada, pero recordemos que el grupo de docentes–investigadores son los que más solicitan la búsqueda delegada.

Mientras que en artmed la mayor limitante fue la barrera del idioma en 64.3% gráfica No.7

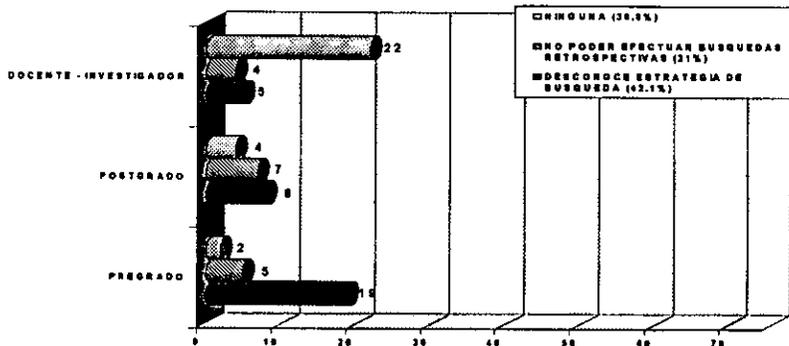
En medline se negó limitantes en el 51.3% y el 36.8% al delimitar la búsqueda.

Esto nos indica que es deseable que el usuario maneje como requisito en este nivel profesional otro idioma(inglés) y que en general debemos de propiciar un mayor conocimiento de estas herramientas por el usuario.

MEDLINE
ANALISIS DE LA GRAFICA 8

MOTIVOS POR LOS QUE NO ENCONTRÓ INFORMACIÓN	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
DESCONOCE ESTRATEGIA DE BUSQUEDA	19	8	5	32	42.1%
NO PODER EFECTUAR BUSQUEDAS RETROSPECTIVAS	5	7	4	16	21%
NINGUNA	2	4	22	28	36.8%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%

LIMITANTES QUE ENCONTRÓ EN LA BASE DE DATOS



En esta gráfica observamos que el 42.1% del total de usuarios se vieron limitados al efectuar la estrategia de búsqueda por desconocer la forma de llevarla a cabo y el 21% de ellos no pudieron realizar búsquedas retrospectivas. Sin embargo el 36.8% principalmente docentes-investigadores, negaron limitantes en la misma, posiblemente porque tienen más experiencia en su manejo y uso.

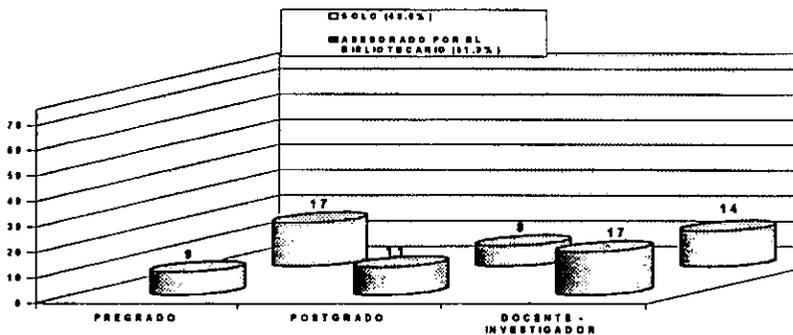
Las limitantes a todos los niveles indican que desconocen en forma adecuada el uso de Medline y sus diferentes posibilidades de acceso; puesto que a través de su consulta se puede ir delimitando paulatinamente la estrategia y permite búsquedas retrospectivas.

23 usuarios de acuerdo a la gráfica No.5 de medline no recibieron asesoría bibliotecaria y en la gráfica No 6 , (19) usuarios no localizaron información, se puede suponer aunque no necesariamente que estas 19 personas forman parte de las 23 que no se asesoraron; ambas situaciones sugieren que no se conoce adecuadamente la base de datos y su uso.

MEDLINE
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 9

CÓMO CONSIDERA QUE LOCALIZA Y RECUPERA MÁS INFORMACIÓN RELEVANTE	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE - INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SOLO	9	11	17	37	48.6%
ASESORADO POR EL BIBLIOTECARIO	17	8	14	39	51.3%
TOTAL USUARIOS MEDLINE	26	19	31	76	100%

CÓMO CONSIDERA QUE LOCALIZA Y RECUPERA MÁS INFORMACIÓN RELEVANTE



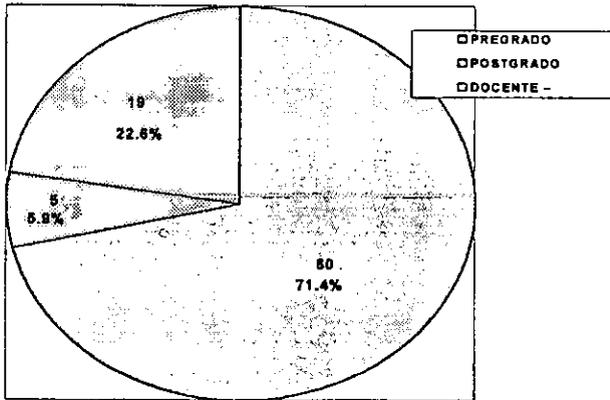
Los estudiantes de pregrado son los únicos que afirman localizar más información relevante cuando son asesorados por el bibliotecario, los estudiantes de posgrado y docentes – investigadores indican lo contrario es decir que solos localizan la mayor cantidad de información.

Sin embargo el 51.3% del total de usuarios indican que resulta más efectiva la búsqueda cuando reciben asesoría.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA NUMERO 1

PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
60	5	19	84	36.0%

TIPOS DE USUARIOS QUE CONSULTARON EL ACERVO



De un total de 233 usuarios encuestados, 84=36% usaron el Acervo General

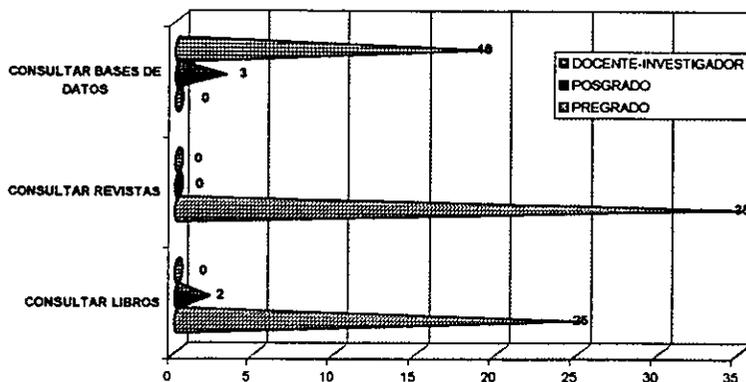
Está gráfica podemos observar que quienes utilizan más el Acervo General aun en la actualidad que ya se tienen herramientas más ágiles para la recuperación de la misma fueron principalmente los estudiantes de pregrado (60) 71.4% , pero también los docentes-investigadores en un buen número de casos (19)22.6% hacen uso del mismo y quienes menos la utilizan aparentemente son los usuarios de postgrado 5 (5.9%).

Por ello podemos decir que la utilidad del Acervo General es inobjetable, pero al analizar está gráfica podemos considerar que el resultado puede ser óptimo pero no necesariamente ágil y lo único que podemos deducir es que aún un porcentaje importante de usuarios desconoce o no ha utilizado bases de datos automatizadas ; Ya que quienes consultaron el Acervo general no consultaron bases de datos.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 2

ANTE UNA NECESIDAD DE INFORMACION CUAL ES SU ACTITUD	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTAR LIBROS	25	2	0	27	32.14%
CONSULTAR REVISTAS	35	0	0	35	41.66%
CONSULTAR BASES DE DATOS	0	3	19	22	26.19%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	60	5	19	84	100%

ANTE UNA NECESIDAD DE INFORMACION CUAL ES SU ACTITUD



Los usuarios de pregrado ante una necesidad de información indicaron que buscan la información en libros. Los usuarios de postgrado son los que menos consultan el Acervo General y su primera opción es acudir a bancos de datos. Los docentes-investigadores afirman acudir primeramente a consultar bases de datos.

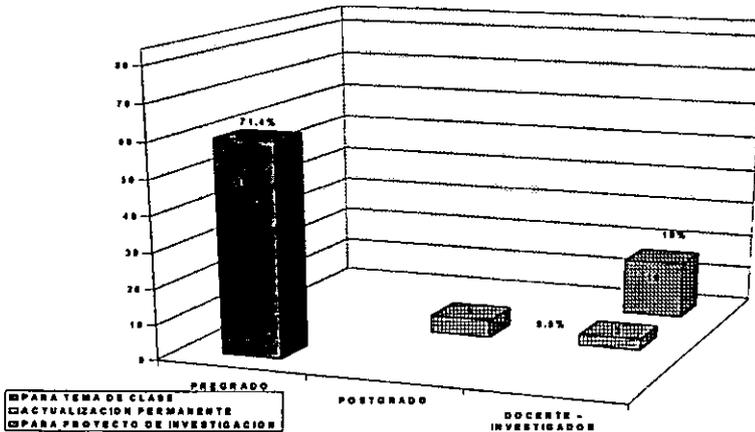
Globalmente de los 84 usuarios que consultaron el Acervo G. Consultan como primera opción publicaciones periódicas 41.66%, dejando en última opción la consulta a Bases de Datos 26.19%, lo que indica que aún no están familiarizados con ellas y posiblemente desconocen sus beneficios.

Lo anterior también manifiesta que son diferentes las perspectivas, expectativas y enfoques del usuario y que está depende fundamentalmente de la experiencia que tenga en el uso de los mismos; quienes más lo consultan son los estudiantes de pregrado, por lo que cabría preguntarse si la consultan por no conocer otras opciones o porque es lo que realmente necesitan.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 3

USO QUE DARÁ A LA INFORMACIÓN	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
PARA TEMA DE CLASE	60	0	0	60	71.4%
ACTUALIZACION PERMANENTE	0	5	3	8	9.5%
PARA PROYECTO DE INVESTIGACION	0	0	16	16	19.0%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	60	5	19	84	100%

USO QUE DARÁ A LA INFORMACIÓN



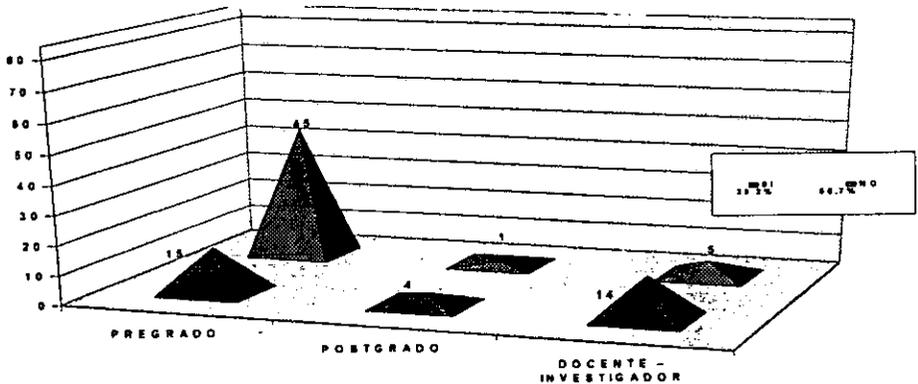
Todos los usuarios de pregrado coincidieron en necesitar la información para preparar un tema de clase 71.4%, los de progrado en cambio coincidieron en que la requerían para efectuar actualización permanente y los docentes-investigadores dicen utilizarla primordialmente para proyectos de investigación y actualización permanente

Por lo anterior aparentemente el usuario de pre y postgrado no efectúa estudios de investigación o son tan escasos que no se ven reflejados; no así los docentes-inv. En quienes su quehacer cotidiano se encamina a ello. Nuevamente se puede observar que el uso que se le da a la información depende del tipo de usuario, su nivel académico y su campo de trabajo entre otros.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 4

HA UTILIZADO BASES DE DATOS PARA BUSCAR INFORMACIÓN	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	4	14	33	39.2
NO	45	1	5	51	60.7%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	60	5	19	84	100%

HA UTILIZADO BASES DE DATOS PARA BUSCAR INFORMACIÓN



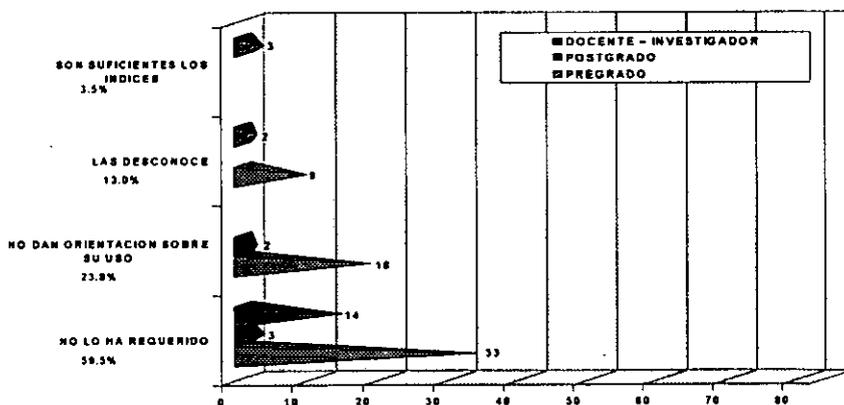
El análisis de esta gráfica es muy interesante ya que refleja en forma indirecta la actitud del usuario ante los cambios de la informática y los sistemas automatizados y la aceptación de ellos mediante su conocimiento y aplicación.

Podemos apreciar: que el grupo de usuarios que consultaron el Acervo general fue el más numeroso (84) si lo comparamos con 73 y 76 usuarios que consultaron Artmed y Medline y el grupo más asiduo al acervo general fue el de pregrado; Un total de 60.7% manifestaron que no han utilizado bases de datos para satisfacer una necesidad de información, con ello se puede suponer que no las han utilizado porque desconocen sus ventajas, como efectuar una búsqueda en ellas o que tipo de base de datos es la adecuada para su necesidad de información y finalmente que estas no han tenido la difusión necesaria para que se las conozca.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 5

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA UTILIZADO BASES DE DATOS	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
NO LO HA REQUERIDO	33	3	14	50	59.5%
NO DAN ORIENTACION SOBRE SU USO	18	2	0	20	23.8%
LAS DESCONOCE	9	0	2	11	13.0%
SON SUFICIENTES LOS INDICES	0	0	3	3	3.5%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	60	5	19	84	100%

MOTIVOS POR LOS QUE NO HA UTILIZADO BASES DE DATOS



El resultado de esta gráfica llama la atención ya que el 59.5% de los 84 usuarios indican que no han requerido de utilizar bases de datos y por ello no las han utilizado y ello sugiere que si bien es cierto que se puede agilizar una búsqueda al usar estas herramientas, el uso adecuado del Acervo general puede dar resultados satisfactorios para el usuario.

Sin embargo el 23.8% del total de usuarios manifestaron que no lo hicieron porque no se da orientación sobre su uso, luego entonces aceptan que no las conocen y también puede suponerse que tienen problemas para exponer una duda o no quieren plantearla por temor a poner en evidencia sus limitaciones.

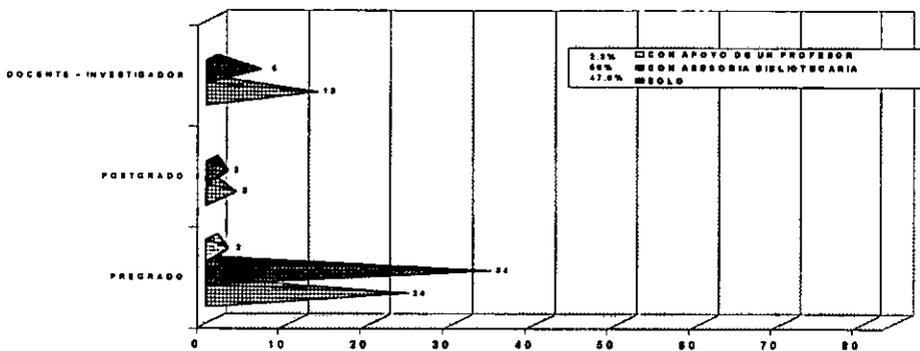
Solo el 13 % Aceptaron claramente que no conocen las bases de Datos, lo que nos hace reflexionar en que se debe establecer orientación continua y permanente en el manejo de las mismas.

Finalmente solo el 3.5% de los docentes-investigadores consideraron que son suficientes los índices al respecto esto hace suponer que no van a la par con el avance de la tecnología y/ o que no les interesa conocerla o que el enfoque de su investigación no requiere el uso de las bases de datos.

**ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 6**

COMO INICIÓ SU BÚSQUEDA	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SOLO	24	3	13	40	47.6%
CON ASESORIA BIBLIOTECARIA	34	2	6	42	50%
CON APOYO DE UN PROFESOR	2	0	0	2	2.3%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	60	5	19	84	100%

COMO INICIÓ SU BÚSQUEDA



El usuario de pregrado utiliza con mayor frecuencia el acervo general que los otros tipos de usuarios y lo hace principalmente con apoyo del bibliotecario (34), con menos frecuencia (24) lo hace solo y ocasionalmente lo apoya un profesor (2). Lo anterior refleja poca experiencia en la biblioteca y sus recursos, pero que se interrelaciona en un buen porcentaje con el bibliotecario.

El usuario de posgrado consulta muy poco el acervo general y cuando lo hace, efectúa su búsqueda sin apoyo. El docente-investigador en forma frecuente utiliza el acervo y pocas veces requiere asesoría bibliotecaria por lo que indica que está familiarizado con la biblioteca y sus servicios y sin embargo en ocasiones es necesario solicitar el apoyo

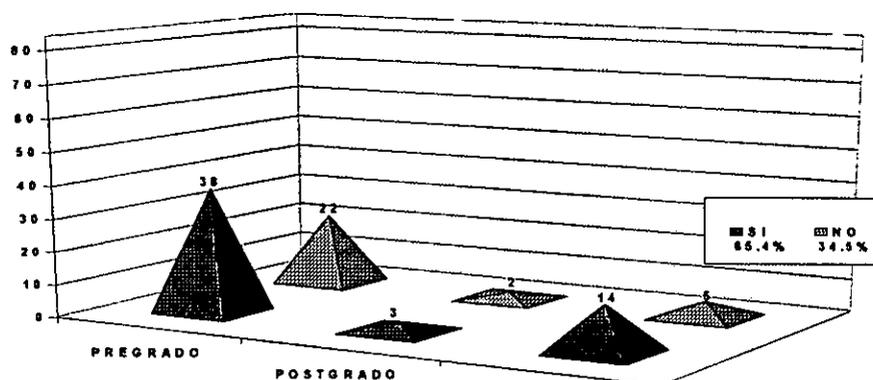
pertinente, lo más relevante es que el 50% de estos usuarios solicitaron asesoría bibliotecaria mientras que el 47.6% lo realizó solo.

Ante esto cabría preguntarse si recibieron asesoría bibliotecaria, les fue sugerida el uso de otras herramientas como las bases de datos? , o si el personal bibliotecario se permite o le permite el usuario hacerle sugerencias?.

**ACERVO GENERAL
ANÁLISIS DE LA GRÁFICA 7**

LOCALIZÓ LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SI	38	3	14	55	65.4%
NO	22	2	5	29	34.5%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	60	5	19	84	100%

LOCALIZÓ LA INFORMACIÓN QUE REQUIERE



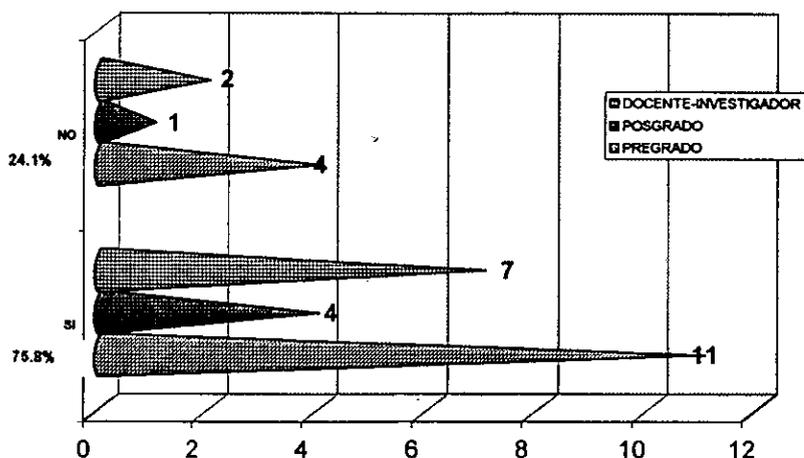
Ésta gráfica sugiere que puede efectuarse una buena estrategia de búsqueda con resultados satisfactorios consultando solo el acervo general puesto que el 65.5% lo logró, sin embargo si de lo que se trata es de evaluar la efectividad-beneficio para analizar satisfacción del usuario con base a la información recuperada podríamos decir que aún este porcentaje es bajo ya que no se alcanza el 80% de efectividad en la búsqueda.

De los 84 usuarios que consultaron el acervo 29(34.5%) no localizaron información; si se le compara con medline no localizaron información 19 (25%) gráfica No 6 y en artmed 34(47%) gráfica No 6 ; luego entonces el más eficiente con menos porcentaje de usuarios que no localizaron información fue medline, seguido por el acervo y finalmente por artmed.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 8

SOLICITO ASESORÍA BIBLIOTECARIA CUANDO NO LOCALIZO LA INFORMACIÓN	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
SI	11	4	7	22	75.8%
NO	4	1	2	7	24.1%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	15	5	9	29	100%

SOLICITO ASESORÍA BIBLIOTECARIA CUANDO NO LOCALIZO LA INFORMACIÓN

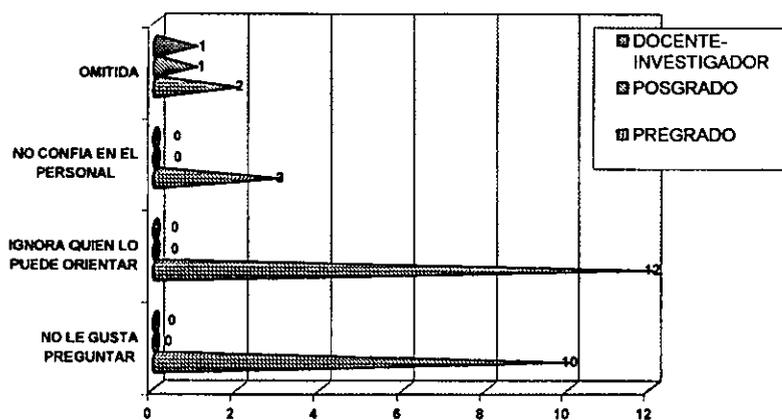


El 75.8% de todos los usuarios que no localizaron información en el acervo, coinciden en aceptar que ante dudas durante la búsqueda se apoyan en el personal bibliotecario y solo el 24.1% no lo hace. Esto indica que aunque existe personal idóneo para el apoyo al usuario; éste último decide no solicitarlo lo que depende en un momento dado de la personalidad del usuario, su carácter, la seguridad en sí mismo e incluso podemos inferir que muestra indirectamente el conocimiento que tiene de la biblioteca y sus recursos.

ACERVO GENERAL
ANALISIS DE LA GRAFICA 9

MOTIVOS POR LOS QUE NO SOLICITÓ ASESORÍA	PREGRADO	POSTGRADO	DOCENTE – INVESTIGADOR	TOTAL	PORCENTAJE
NO LE GUSTA PREGUNTAR	10	0	0	10	34.5%
IGNORA QUIEN LO PUEDE ORIENTAR	12	0	0	12	41.4%
NO CONFIA EN EL PERSONAL	3	0	0	3	10.3%
OMITIDA	2	1	1	4	13.7%
TOTAL USUARIOS ACERVO GENERAL	27	1	1	29	100%

MOTIVOS POR LOS QUE NO SOLICITÓ ASESORÍA



Esta pregunta es interesante ya que nos muestra claramente las actitudes que puede adoptar el usuario, que van indudablemente asociadas a su personalidad, carácter, nivel educativo, formación profesional, ámbito en que se desenvuelven etc. Al observar que las 29 personas que no solicitaron asesoría manifestaron no hacerlo principalmente por no saber quien los puede orientar en el 41.4%, porque no les gusta preguntar en el 34.5%, no confía en el personal en el 10.3% y el resto omitió su respuesta.

CAPITULO No. V

5.1 CONDUCTA DEL USUARIO DURANTE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION/CORRELACION CON OTROS ESTUDIOS.

PERSPECTIVAS HISTORICAS

Algunos autores piensan que el concepto de actitud como parte de la conducta es lo más importante en la Psicología Social (Mc Guire , 1969; Berkowitz, 1972.) este campo ha tenido un enorme crecimiento abarcando actualmente gran variedad de conductas sociales; las actitudes han sido el centro de un buen número de investigaciones y se les ha relacionado con la motivación y la percepción.

Desde 1935 se le ha intentado definir a la actitud y existen más de cien definiciones Allport, y en 1972 Berkowitz propusieron dividirla en categorías.

Thurstone y Osgood consideran que una actitud es una evaluación o una reacción afectiva Y se mide de acuerdo a si los sentimientos de un individuo hacia un objeto son favorables o desfavorables, otros autores dicen que es característica principal de una actitud la disposición a actuar de cierto modo y un tercer grupo de investigadores piensa que la actitud es una mezcla de tres componentes el afectivo, cognoscitivo y conductual.

No obstante gran parte de los investigadores está de acuerdo con la idea general de que una actitud incluye un componente afectivo y otro conductual y que deben de tenerse en cuenta ambos cuando se estudian las actitudes.

La relación entre actitud y conducta

Kelman en 1974 manifestó que si se conocen las actitudes de un individuo se puede predecir con validez su conducta.

Sin embargo Piere en 1943 realizó un estudio en este sentido en donde observó que la relación entre actitud y conducta es débil y llegó a la conclusión de que las actitudes son uno de los elementos importantes para predecir la conducta de un individuo.

Triandis (1971) consideró que para predecir la conducta de un individuo era necesario tener en cuenta sus actitudes, normas, hábitos y expectativas de reforzamiento

Se dice que las actitudes deben desarrollarse y cambiar siempre que la persona se encuentre expuesta a experiencias e información nueva, aunque en la práctica los cambios son lentos y graduales, ya que las actitudes una vez establecidas ayudan a moldear las experiencias que la persona ha tenido con el objeto de la actitud.

Por lo que se considera que la actitud o actitudes son elementos que sirven para predecir la conducta y esto nos ayuda a tener una imagen más clara del mundo en que vivimos;

El componente cognoscitivo se refiere a los conocimientos que se tienen sobre el sujeto u objeto, el componente afectivo se refiere a los sentimientos negativos o positivos que se tienen hacia dicho sujeto y el componente conductual es la tendencia a actuar de uno u otro modo respecto al sujeto(objeto) .

Luego entonces si la actitud de un individuo (con sus tres componentes), sus hábitos norrnmas etc. nos ayudan a predecir la conducta ; Mediante este estudio se trato de conocer la conducta de un usuario durante la búsqueda de la información en medios automatizados en este caso al utilizar , Artmed o Medline y como elemento de comparación el uso del Acervo general ; para tratar de identificar las actitudes del usuario mismas que como sabemos son difícil de medir.

A partir del conocimiento de la actitud del usuario se esta en la posibilidad de propiciar un cambio o desarrollo de las mismas, que nos permita ampliar el conocimiento sobre su perfil de necesidades de información ;(conjunto de datos que es necesario poseer para cubrir un objetivo determinado), estas necesidades pueden ser básicas en un primer estadio, relacionadas con un uso inconsciente, irreflexivo de la información " se quiere resolver un problema cotidiano y en forma empirica se busca como resolverlo"

El servicio bibliotecario por su parte debe de estar en la posibilidad de distinguir las necesidades latentes de las necesidades expresada (demanda), las segundas representan un estadio más avanzado de necesidades en donde el usuario ya ha percibido que requiere

información y la expresa, aunque esta demanda de información no es siempre lo que el usuario necesita y no todos los requerimientos son convertidos en demandas.

Se considera que en la relación necesidades - uso de la información además de la estructura cognoscitiva del usuario y el objetivo de uso se debe considerar como importante : el conocimiento del universo de recursos de información sobre la disciplina, la disponibilidad de esos recursos y entre otros el medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno; en virtud de que generalmente se pierde de vista el contexto del individuo, como producto de su entorno social; al ofrecer servicios de información.

Con ello se concluye que la base para cualquier programa de formación de usuarios es el conocimiento de los perfiles de necesidades de información, incluyendo la conducta y la formación que tenga la población meta.

A través de este estudio pudimos captar las diferentes actitudes o conductas que manifiesta el usuario al solicitar, buscar o recuperar información y el uso que hace de las bases de datos analizadas.

Las conductas adoptadas por el usuario durante su búsqueda fueron:

Timidez , falta de conocimiento de la actividad bibliotecaria, desconfianza en el personal de la biblioteca y de rechazo a los mismos

Ya que en ocasiones prefieren continuar con dudas a salir de ellas puesto que no solicitaron asesoría al no localizar información ; Los usuarios del acervo general 24.1% (29) gráfica No. 9 mencionan : que ignoran quien los pueden orientar, no le gusta preguntar y no confían en el personal bibliotecario ; por otra parte los usuarios que consultaron medios automatizados como la base de datos Artmed no solicitaron asesoría (22) 30.1% , gráfica No. 8 ;por experiencias previas negativas con el personal de la biblioteca, porque no hay accesibilidad de su parte y no les gusta preguntar

Al consultar Medline no localizaron información 19 personas (25%) , no se aclaró si al no tener éxito en su búsqueda solicitaron asesoría , pero cabe señalar que en la gráfica No. 5, se asesoran por el bibliotecario 34 (44.7%) o la búsqueda fue realizada por el bibliotecario 19 (25%)

También se observó la conducta participativa ya que el usuario solicitó asesoría bibliotecaria cuando lo consideró necesario estableciendp una relación positiva de comunicación con el personal bibliotecario y aportando ideas para definir o adecuar la búsqueda de información.

Otra conducta observada fue la de prepotencia del usuario de postgrado en el 18% de los casos ya que mostró rasgos de superioridad subestimado la capacidad del prestador de servicios; ya que en lugar de solicitar el servicio lo exigía y cuando se le pidió aclarar o ampliar la idea acerca de la información que requería, manifestó que no lo expresaba ya que no se le iba a comprender.(esta observación no se contempla en el cuestionario se determino a través de pregunta directa al usuario)

En algunos estudios se habla de la conducta de rechazo del personal bibliotecario hacia el usuario como lo indica Ranganathan que observó que hay bibliotecarios que ridiculizan al usuario en vez de ayudarlo. Es decir que se le agrede psicológicamente.

Sin embargo consideró que lo anterior requiere un análisis más profundo en relación a la conducta humana, puesto que si bien es cierto que en ocasiones se puede herir la susceptibilidad de un usuario.; también es cierto que esto puede sucederle al personal bibliotecario de acuerdo a la actitud que asuma el solicitante del servicio.

Por ello podemos considerar que el bibliotecario también tiene una necesidad que es la de sentir que su trabajo es reconocido por quien solicita su apoyo. Esta conducta es propia del ser humano, es una conducta de reconocimiento que manifiesta una necesidad humana básica o fisiológica que cae dentro de la necesidad de entendimiento y comprensión. Si esto es realizable el bibliotecario obtendrá mayor seguridad, autoestima y autorrealización que son otros satisfactores del ser humano.

Se dice que la actitud o conducta de un usuario puede repercutir en la forma en que define la información que requiere y que ello depende del nivel académico del usuario, la procedencia laboral, y el uso que le dará a la información entre otros factores; en donde la formación académica, experiencias previas y personalidad del individuo le facilitará o dificultará la búsqueda y obtención de la información.

En la actitud y comportamiento del usuario ante una necesidad de información participan los sentimientos, percepciones subjetivas que se tengan al respecto; puesto que si percibe que la accesibilidad a la información es difícil por implicar esfuerzo físico, tedio, problemas al pedir ayuda a alguien más etc. no la utilizara o la usara lo menos posible.

Finalmente se concluye que : existen diferentes causas por las que se muestra una actitud determinada así como problemas derivados de ello :

ACTITUD DEL USUARIO Y SU REPERCUSION

ACTITUD/ CONDUCTA	CAUSAS	PROBLEMAS
INTROVERTIDA	FACTORES EDUCATIVOS	USO LIMITADO DEL SERVICIO
DESCONFIANZA	CONDUCTA DEL BIBLIOTECARIO	USO LIMITADO DEL SERVICIO
PARTICIPATIVA	FACTORES EDUCATIVOS	NINGUNO
PREPOTENTE	FACTORES SOCIALES Y EDUCATIVOS	DIFICULTAD PARA OTORGAR UN BUEN SERVICIO
RECHAZO	INADECUADA RELACION INTERPERSONAL	PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN USUARIO-BIBLIOTECARIO
INDIFERENTE	FACTORES EDUCATIVOS	SE REDUCE EL NUMERO DE USUARIOS REALES.

5.2 EDUCACION DE USUARIOS ASPECTOS RELEVANTES.

Se intentará abordar algunos aspectos importantes en la instrucción o educación del usuario.

Desde el punto de vista de la Pedagogía el término formación connota distintas acciones en donde se requiere necesariamente de un proceso educativo previo o simultaneo.

Lhotellier expresa que no es algo que se posee, sino una aptitud o una función que se cultiva y puede eventualmente desarrollarse.

Muchos especialistas hablan sobre el fenómeno de la formación en donde denotan una fuerte vinculación con los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Existe abundancia terminológica al considerar los términos formación o educación de usuarios.

Evans define a la educación de usuarios refiriéndose a ella como: el asegurar un cambio de actitud y comportamiento en los usuarios en cuanto a sus habilidades para recuperar información.

En el programa General de Información (PGI) de la UNESCO la educación y formación se consideran sinónimos y se definen:

En una forma genérica, incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar:

- El reconocimiento de sus propias necesidades de información
- La formulación de estas necesidades
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información
- La evaluación de estos servicios (Patricia Hernández, Benítez)

En el ámbito de la biblioteca y demás unidades de información la educación o formación de usuarios de la información debe entenderse como el conjunto de actividades pedagógicas dentro de un proceso de enseñanza –aprendizaje , que están encaminadas a la óptima

explotación de recursos de información necesarios y suficientes (por parte del usuario) para la resolución de algún requerimiento específico de información.

Por medio de la formación de usuarios , el usuario estará motivado para adentrarse en el proceso de búsqueda y recuperación de los recursos y medios que requiera para su labor académica y desarrollo personal y / o profesional. Y esto le hará desarrollar también "ACTITUDES" positivas con relación a la biblioteca, así como utilizar sus recursos.

Es decir el interés desde la perspectiva bibliotecológica al respecto pretende que las personas tengan conciencia de la importancia del uso de la información ,que la necesidad se genere en ellos y busquen como cubrir esa necesidad.

Las diversas conductas manifestadas por las tres categorías de usuarios nos muestran que la personalidad, el medio ambiente, el grado de educación y cultura forjan a través del tiempo actitudes, conductas y hábitos que caracterizan a cada individuo.

En donde el medio ambiente que rodea al ser humano y su cultura es responsable de muchas formas de ser y de vivir los diferentes roles y valores del individuo.

Sabemos que las actitudes, hábitos o conductas son difíciles de modificar en el individuo con cierto nivel de preparación; y sin embargo a través de este estudio se percibe una necesidad de cambios de conductas en el usuario y en el bibliotecario, cimentadas en el elemento fundamental que es la educación de las nuevas generaciones desde los niveles básicos y no solo hacia el área bibliotecológica, para que esta educación genere en el individuo: seguridad en sí mismo, independencia y pensamiento crítico entre otros , que le permitan reconocer la importancia y el papel que la biblioteca o centro de información juega en el acceso a la misma. Identificar los recursos bibliotecarios disponibles y se mejore el manejo , elección y acceso a los diferentes soportes de la información .

Por ello como se ha mencionado en el capítulo III Es necesario que el Sistema Educativo Nacional en el nivel medio superior contemple un cambio en su estructura académica que permita incluir un programa formal de educación a usuarios que responda a necesidades

concretas, que esté acorde a las diferentes categorías de usuarios , recursos económicos y tecnológicos disponibles.

Se refleja en este estudio que la Base de datos Medline la utiliza más el docente e investigador, el cual regularmente la requiere para continuar apoyar o profundizar un proyecto de investigación, la base de datos Artmed la usa más el usuario interno de pregrado generalmente para preparar un tema de clase. Y el acervo general es más utilizado por el estudiante de pregrado y por el docente-investigador.

Lo anterior nos muestra que la utilidad de una base de datos no está necesariamente relacionada con su complejidad o diseño experto sino a su contenido.

Otro punto importante a analizar es la facilidad o dificultad que tuvo el usuario al manejar estas bases de datos para localizar o recuperar la información necesaria que le permita un acceso más ágil y eficiente a la información.

Esté estudio también nos mostró que es necesario fortalecer la preparación del personal bibliotecario para que se encuentre en condiciones óptimas para apoyar y asesorar al usuario antes, durante y después de una búsqueda; además de reafirmar los lazos de comunicación que generen mayor confianza mutua, fundamentalmente en el usuario interno de pregrado ya que fue el que menos solicitó asesoría bibliotecaria , es el que más desconoce la utilidad y manejo de bases de datos ; y se manifestó con mayores problemas de comunicación.

También es deseable instruir al usuario en la forma como debe acceder a las bases de datos, en los usos, en la forma de desplegar, seleccionar, delimitar y recuperar información que le permita conocer más ampliamente a la biblioteca, sus prestadores de servicios y sus recursos bajo otro concepto y que ello contribuya a tener un usuario satisfecho y a su vez se eleve la calidad de los servicios.

CONCLUSIONES

DE LO ENCONTRADO EN USO DE ARTMED:

* La base de datos Artmed., fue útil para los estudiantes de pregrado y no la utilizaron los docentes-investigadores los motivos de esta actitud haciendo una inferencia pueden ser que no les es de utilidad , que no la conocen, o no saben que la tiene la biblioteca o no saben como usarla .

* Al iniciar una búsqueda de información, se cuenta más frecuentemente con el tema a investigar, en el caso de los usuarios que contaron con la ficha bibliográfica, el título de la revista o el autor; La información les fue proporcionada por su profesor.

* En general fue utilizada para cubrir necesidades de información de una asignatura en más del 85 % y el resto para hacer investigación de mayor profundidad.,de tal forma que el uso de la información está determinado por la infraestructura cognoscitiva de quien lo lleve a cabo y el tipo de necesidad.

* De acuerdo a la opinión del usuario la utilizan porque es fácil manejarla o por sugerencias de otros individuos , porque no pagan el servicio y obtienen su información en papel. Ante esto se denota un comportamiento intuitivo en la búsqueda, posiblemente por poco acervo cognoscitivo con respecto a la biblioteca y sus recursos.

* Fueron asesorados en su búsqueda el 69.8% de los usuarios de Artmed 13.6% lo efectuaron solos y el 16.4% con ayuda de un compañero

* Del 30% de los usuarios que no solicitaron asesoría bibliotecaria (22 personas) sus motivos: no accesibilidad del personal bibliotecario, experiencias negativas con ellos y por que no les gusta preguntar.

Podemos inferir con ello deficiente interrelación usuario-bibliotecario, falta de apoyo por el bibliotecario, actitud o conducta introvertida por parte de los usuarios o incluso de desconfianza o de rechazo del usuario para el bibliotecario.

* El 53.4% gráfica No 6, de los usuarios que consultaron Artmed localizaron información importante y de utilidad para cubrir sus necesidades esto nos hace reflexionar; En la importancia que tiene el que el usuario y el prestador del servicio distingan una necesidad latente (se puede requerir de información pero no se convierte en demanda) y; una necesidad expresada o demanda que es lo que el individuo solicita al servicio de información y que esta sea lo que verdaderamente necesita.

*Todos aceptan limitaciones al efectuar una búsqueda de información ;en orden de frecuencia: el idioma inglés, delimitar la búsqueda. Elegir la palabra clave o seleccionar y desplegar el tema. Esto hace evidente que requieren de mayor asesoría y capacitación en el área e incluso motivación; que les permita una mejor estructura cognoscitiva para que transformados en saberes o conocimientos tengan un nuevo significado para una actividad determinada además de considerar como requisito curricular para el nivel profesional de estos usuarios el manejo del idioma inglés.

* El 50.7% en la gráfica No 9 los usuarios afirman que localizan y obtienen mas información si lo hacen asesorados por el bibliotecario en contraste con el 49.3% que indican que cuando lo hacen solos obtienen mejores resultados.

Lo anterior nos hace inferir que el usuario manifiesta una actitud de autosuficiencia aun que sus resultados no concuerden con ello y valdría la pena poder cruzar la información es decir poder aclarar si los que manifestaron que tienen mejores resultados solos, para está búsqueda fueron asesorados por el bibliotecario y si fue así que porcentaje de ellos localizo información relevante ; esto no se logro en esté estudio.

CONCLUSIONES:

DE LO ENCONTRADO EN EL USO DE MEDLINE

- * Los docentes-investigadores fueron los que principalmente consultaron esta base de datos, seguido por los de pregrado y postgrado. Situación que sugiere que se pueden efectuar búsquedas de mayor profundidad, especialización y complejidad si se le compara con Artmed.
- * La información básica con que cuentan al iniciar una búsqueda de información coincide con los usuarios que consultaron Artmed en donde con mayor frecuencia se tiene el título, tema, seguidos por el nombre del autor o la revista específica de donde se solicita la información y los datos fueron otorgados por profesores y compañeros.
- * El uso que se pretende dar a la información depende del nivel profesional y actividad académica: Los docentes-investigadores y de postgrado para investigación, los usuarios de pregrado para temas de clase.
- * Esta base fue utilizada principalmente por quienes fue sugerida por otros usuarios, concuerdan en que obtienen más información a través de ella y un menor porcentaje por su fácil manejo; en este punto parece ser más fácil de manejar para los docentes-investigadores.
- * Se otorgó asesoría bibliotecaria al 44.7% de usuarios de esta base, efectuaron solos la búsqueda un 30.2% y en un 25% la búsqueda fue efectuada por el bibliotecario., por lo que el apoyo bibliotecario se observó en el 69.7%, en contraste con un 69.8% de asesoría al consultar Artmed, la variante importante es que en el uso de medline se tiene la opción de la búsqueda delegada.
- * No se analizó el 30% de los usuarios que no fueron asesorados el motivo de la no asesoría.

* El 75% de los usuarios de Medline localizó y obtuvo la información requerida y solo el 25% no tuvo éxito, fue mayor el número de usuarios satisfechos que con Artmed en que solo el 54.4% obtuvo lo deseado, se puede suponer que existen factores del usuario y / o del tipo y características de la base de datos para un mejor resultado.

*El 51.3% de usuarios de Medline negaron limitantes al efectuar la búsqueda el 36.8% al delimitar la estrategia de búsqueda y el 11.8% al seleccionar y desplegar el tema, en contraste con Artmed en donde el 100% manifestó limitantes y como principal factor el idioma.

*Los motivos de no haber localizado información fueron :desconocer la estrategia de búsqueda, no poder efectuar búsquedas, retrospectivas, omitido

*El 51.3 % de los Usuarios de Medline consideraron que con asesoría bibliotecaria localizan mayor cantidad de información relevante que cuando lo hacen solos, y 48.6%, mencionan que solos es mejor y el usuario de Artmed en un 50.7% dicen que es mejor con asesoría esto manifiesta similares resultados en este punto.

CONCLUSIONES

DE LO ENCONTRADO AL UTILIZAR EL ACERVO GENERAL

* La utilidad del acervo general es inobjetable y podemos considerar que el resultado puede ser óptimo pero no necesariamente ágil y con información actualizada. Fue consultado por 84 usuarios y su búsqueda fue exclusiva en este .

* La actitud de consultar en ultima opción bases de datos indica que no están familiarizados con ellas y posiblemente desconocen sus beneficios

*El uso que se pretende dar a la información depende del nivel profesional y su actividad académica : para el estudiante de pregrado para temas de clase, postgrado y docente-investigador para investigación y actualización permanente.

*El 60.7% (51)del total de usuarios que lo consultaron no han utilizado bases de datos para satisfacer una necesidad de información.

* Los 51 usuarios del punto previo no han utilizado bases de datos : porque no lo han requerido, porque no los orientan al respecto, por desconocimiento de ellas o porque no las necesitaron . (el desconocimiento puede producir la creencia de no necesitarlos)

*Inician una búsqueda el 50% con asesoría bibliotecaria, solos el 47.6% y con apoyo de un profesor solo el 2.3%

*Tuvieron éxito en su búsqueda el (55) 65.4%

*De 29 usuarios (34.5%) que no tuvieron éxito el la búsqueda no solicitaron asesoría el 24.1% (7)

* Estos 29 usuarios no solicitaron asesoría por ignorar quien los puede orientar, no les gusta preguntar, o no confían en el personal , todas ellas se pueden considerar conductas negativas que deben de modificarse.

OBSERVACIONES:

1. Las conductas, hábitos de los usuarios repercuten en la satisfacción de sus necesidades de información provocadas parcialmente por el servicio recibido y la calidad de la atención proporcionada.
2. Las actitudes y conductas que adopta el usuario durante una búsqueda de información pueden ser muy variadas y dependen del conocimiento que tenga de la biblioteca o centro de información, de sus servicios, de la experiencia en el acceso a los mismos, de su cultura, nivel académico y la aplicación que espera darle a la información recibida.
3. El manejo, forma de acceder a la información y recuperación de la misma a través de bases de datos por el usuario del área biomédica requiere de una instrucción formal en el uso de la tecnología actual que le permita mantenerse a la vanguardia con respecto a la información que requiere para estar actualizado en su área.
4. Dentro de las causas por las que no utilizan algunos recursos es por desconocimiento y en menor proporción porque no lo necesitaron; es importante señalar que el desconocimiento puede producir la creencia de no necesitarlos.
5. De lo encontrado en este estudio se concluye que aún existe una amplia brecha que separa al usuario en su relación interpersonal con el personal bibliotecario y que es necesario acortarla mediante la concientización de que este es un hecho real y palpable que repercute en las acciones de orientación, asesoría o apoyo que como parte del quehacer cotidiano tiene que realizar el personal bibliotecario, tomando como punto de partida que lo más importante para la biblioteca es tener un usuario satisfecho con base en un servicio de alta calidad.

SUGERENCIAS

1. Elevar los niveles de educación de usuarios de la información a nivel licenciatura y postgrado, puesto que la preparación formal al respecto en nuestro país es muy deficiente en la actualidad.
2. Establecer una mayor difusión respecto a la existencia uso y aplicaciones de las bases de datos en el área biomédica, puesto que se manifiesta poca difusión a éste nivel.
3. Diseñar y programar cursos formales, dirigidos al usuario sobre introducción a la biblioteca y características de sus servicios con énfasis en servicios automatizados en los primeros semestres de la carrera. Incluyendo estrategias educativas, asistencia por computadora que permitan desarrollar habilidades y capacidades en alumnos y docentes para realizar una búsqueda y recuperación de la información oportuna , adecuada y ágil.
4. Conocer los perfiles de necesidades de información de los usuarios de esta área con base en las área temáticas determinadas por la carrera que cursan.
5. Definir que tipos de soportes pueden ser utilizados para mejorar la satisfacción del usuario de acuerdo a su actividad o nivel académico.
4. Programar cursos de actualización permanente para el personal bibliotecario que contemple talleres vivenciales, mejora continua laboral y manejo de nuevas tecnologías.
5. Propiciar mayor comunicación usuario-bibliotecario que genere cambios de conducta mutua. mayor confianza en el personal, la biblioteca y sus servicios.
6. Elaborar manuales autodidácticos, ayudas programadas , asistencia por computadora etc. para favorecer la búsqueda personal en las bases de datos por el usuario cuando así lo amerite.

BIBLIOGRAFIA

- 1.-AGUILAR MEJÍA, Estela. "El concepto de postura. Más allá de la medición de actitudes. un estudio sobre su desarrollo en un grupo de alumnos de licenciatura : la investigación en la educación: papel de la teoría y la observación".-- p. 131-140. -- *En Pedagogía*. -- México : IMSS, 1999.
- 2.- ALCALDE CARDOSA, Javier. "Investigación de usuarios". -- Perú : *En Ridecab*. -Vol. 6, No 11 (1985)
- 3.- ALMADA DE ASCENCIO, Margarita. "El usuario". -- p. 248-257. -- *En Jornadas Mexicanas de Bibliotecología*. -- México : AMBAC, 1980.
- 4.- ANGULO, Violeta. "Usuarios de los servicios de información". -- *En Ridecab* . -- Vol.3, No 5 (1982)
- 5.- ARIAS DE BLOIS, Jorge. *Datos e información : reflexión de un usuario*. --Guatemala : [s.e.], 1987. -- 20p.
- 6.- ARIAS ORDOÑEZ, José. *El profesor universitario como usuario y promotor de los servicios bibliotecarios en la universidad*. -- México : [s.e.], 1972. -- 15p.
- 7.- BASTOS DA CUNHA, Murilo. Metodologías para estudio dos usuarios de informacao Científica e tecnologia Brazil. -- *En Revista deBiblioteconomia de Brasilia Brazil*. -- Vol.10, No.2: (jul.ldez. 1982)
- 8.- "Actividades y expectativas del investigador ante la biblioteca" / Block Iturriaga...[et al.]. - - Seminario de La biblioteca universitaria y la calidad académica. Puebla : 1984 : memorias. -- México : SEP : UAP. Departamento de Bibliotecas : ABIESI, 1984. p. 83-88.
- 9.-CALVA GONZALEZ , Juan José. *El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios*. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, Desarrollo de Colecciones y Diseño de Servicios, 1996.-- (Serie cuadernos : 2)
- 10.-CASTILLO SÁNCHEZ, Octavio. "Técnicas de recolección de información más utilizadas en los estudios de usuarios". -- p. 45-60. -- *En Boletín del Departamento de Bibliotecología, Universidad de Panamá*. -- No. 16 (jul-dic 1987)
11. CASTILLO DE SÁNCHEZ, Octavio. "Estudio de usuarios: comentarios y anotaciones".—p. 715. - - *En Boletín del Departamento de Bibliotecología, Universidad de Panamá*. -- No. 8 (Jul-dic. 1983)

- 12.-CIMINO, M.D, James. "Generic queries for meeting clinical information needs". -- p. 195-205. -- *En Bulletin of the Medical Library Association.* -- Vol. 81, No.2 (abril. 1983)
- 13.-COLLAZO REYES, Francisco. *Estudio de Usuarios de la documentación e información científica en el área biomédica : el caso del área biológica del Centro de Investigación de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional.* --México : ANUBI, 1983. -- p. 130-177
- 14.-DE LA FUENTE, Juan Ramón. "Informe de labores" 1911-1992. -- p. 1-13. -- *En Revista de la Facultad de Medicina de la UNAM .* --Vol. 35, No 1 (enero-marzo 1992)
- 15.-FERIA, Lourdes. "El usuario como beneficiario receptor de la información bibliotecaria" p. 131-143. -- *En Anuario de Bibliotecología.* -- EPOCA IV No. 3 (1982)
- 16.-GARDUÑO VERA, Roberto y Vázquez García, Anatolio. "El sistema MICROISIS: Características y aplicaciones". -- p.16-21. -- *En Bibliomúsica : Revista de Documentación Musical.* -- No. 2: primavera- verano, (1992)
- 17.-GARGANO COVELO, Susana. "El usuario y la información". -p. 21-97. --*En Boletín de la Biblioteca de la Escuela Universitaria de Bibliotecología del Uruguay.*
- 18.-GONZÁLEZ BAEZA, Ma. Teresa. *La búsqueda de información científica.* - México : UNAM, 1978. -- p. 21-97. --(Tesis de licenciatura en bibliotecología.)
- 19.-GONZALEZ RAMAGLI, Alberto. *La microinformática : bases de datos y sistemas de información : el caso de la experiencia Microisis.* -- Uruguay: [s. e.], 1989. -- 14p.
- 20.-HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior.* - México: UNAM, Centro Universitario de investigaciones Bibliotecológicas, 1998. -- 76 p.
- 21.-LANCASTER, FW. "Evaluación de la efectividad de los servicios de información". -- p.121-139. - *En Information Retrieval Sistem: characteristic, testing and evaluation.*
- 22.-LAU NORIEGA, Jesús. "El usuario universitario".--p. 217-225. - *En Memorias Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.* -- No.11 (1980)
- 23.-LEITER NASSAR, Nazira. "Perfil de usuarios de una biblioteca agrícola". -- p. 109-122. -- *En Revista de Biblioteconomía de Brasilia.* -- Vol. 10, No. 2 (Jul/Dez. 1982)
- 24.-LICEA DE ARENAS, Judith. "Análisis de los hábitos y problemas en el uso de la información por parte de los profesores de las escuelas de medicina veterinaria y zootecnia". -- p. 73-137. -- *En Anuario de Bibliotecología, Archivología e Informática.*-- año 3 (1974)
- 25.-LICEA DE ARENAS, Judith. "Una unidad de auto enseñanza : Servicio a usuarios : una introducción. -p. 43-55. -- *En Bibliotecas y Archivos.* -- No. 6 (1975)

- 26.-LIRA LUNA, Daniel. "Estudio de usuarios en el sector público : el caso de la Dirección General de Estadística". -- p.71-89. -- *En Memorias de las XXI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.* -- (2,3 y 4 de mayo de 1990)
- 27.-MC. CRAY, Alexa T. ULMS Knowledge for biomedical language processing. -p.184-193. -- *En Bulletin of the Mexican Library Association.* - Vol.81, No.2 (abril 1993)
- 28.-NAGHI NAMAKFOROOSH, Mohammad. *Metodología de la investigación.* -- México : Limusa, 1987. --p. 145-221.
- 29.-NEGRETE, José y Gerardo López *Informática médica.* - México : Limusa, 1991. --p. 17-21.
- 30.-PALMA SOLIS, Marco A. "Cultura y formación médica universitaria". -- p. 42-54. -- *En Memorias de la Universidad Autónoma de Yucatán, Cuadernos de la Facultad de Medicina.*—(1995)
- 31.-ROBBINS PH. D, Kathryn. Use of Medline health sciences faculty at the University of Minnesota.—p. 226-233. -- *En Bulletin of the medical Library Association.* -- Vol. 8, No.2 (abril 1993)
- 32.-*Elementos para un nuevo enfoque del problema de la educación, de los usuarios en los países en desarrollo / Robledo, Jaime ... [et al.] - .-Reunión de Bibliotecas Universitarias y Nacionales Latinoamericanas (1984: Santiago de Chile). Actos e informe final.* - Chile : Pontificia Universidad Católica de Chile, Sistema de bibliotecas, 1984.-- p 201-210.
- 33.-ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales.* -- México : UNAM, Facultad de Ciencias Políticas, 1985.
- 34.-STRICKAND HODEGE, Barry. "How to use index medicus and excerpta medica". -- p. 3-33. -- *En Manual.*-- .England : Gower, 1991.
- 35.-VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. -- *En Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información.* -- Vol. 7(15) (julio-diciembre . 1993)
- 36.-VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana.* -- México : UNAM, Centro universitario de Investigaciones Bibliotecológicas : ANUIES,1989.
- 37.- DE LA VEGA DE DEZA, Aurora. "Capacitación de docentes en el uso y manejo de la información: una propuesta de programación". --EN CONGRESO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA (2ª . : 1982: Lima Perú). Informe final. -p. 53-56.

- 38.- VELÁZQUEZ G. Pablo. *Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina*. -Buenos Aires : [s.E.], 1972. - p. 1-13
- 39.- VELEZ SALAS, Cecilia. "Educación a usuarios en la red de bibliotecas del área Q-M-B de la UNAM". - p. 88-89. - *En Memorias de j segundo encuentro bibliotecarios*.-- México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1984.
- 40.- VINIEGRA VELÁZQUEZ, Leonardo. "Una nueva estrategia para la educación médica de postgrado. Parte 1". -p.150-156. -- *En Revista de investigación clínica*. --Vol. 42, No. 2, (abril -junio 1990)
- 41.- VINIEGRA VELAZQUEZ, Leonardo."Una nueva estrategia para la educación médica de postgrado. Parte I".—p.240-242. -- *En revista de investigación clínica*. - México. Vol.,42, No. 3 (julio-septiembre 1990)
- 42.- WHITE, Travis y otros. "El usuario de la información científica y tecnológica: características, problemas y posibles soluciones".—p. 227-243. -- *En Jornadas Mexicanos de Biblioteconomía. : El Usuario : Memorias*. - México: AMBAC, 1980.
- 43.- WHITTAKER O, James. *La Psicología Social en el Mundo de hoy*. - México: Trillas, 1998. p.237-286

(ANEXO 1)**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE MEDICINA*****ENCUESTA DIRIGIDA A: USUARIOS DE LA HEMEROBIBLIOTECA J.J.
IZQUIERDO***

OBJETIVO: Promover una mayor funcionalidad en la búsqueda de información automatizada por el usuario médico.

Usted señor profesionista puede dar a la HEMOROBIBLIOTECA una guía importante al expresar sus respuestas en esta encuesta, lo que nos permitirá ofrecerle mayor apoyo en la búsqueda de información.

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la (s) opción (es) que de(n) respuesta a lo que se plantea. En caso necesario conteste libremente.

CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS DE ARTMED

1º. Actividad a la que usted. se dedica dentro del Sector Médico:

Investigador en el área _____

Docente _____

()

Estudiante de postgrado en la Maestría: _____

Estudiante de pregrado () semestre _____

Otro especifique: _____

2.-¿Con que datos contaba Usted al inicio de su búsqueda ?

Tema: _____

Cita bibliográfica : _____

Título de la revista: _____

Autor: _____

Otra opción: _____

3- ¿Para que utilizará ésta información?

Trabajo de clase: ()

Trabajo Final: ()

Elaboración de tesis: ()

Proyecto de investigación: ()

Otra opción: ()

4- ¿Indique el motivo por el que consultó esta Base de datos?

Por su utilidad y fácil manejo ()

Porque se la sugirieron ()

Porque puede obtener el artículo en papel ()

Porque tiene acceso sin costo ()

Otra opción ()

5- ¿Cómo efectuó su búsqueda en la Base de Datos?

- Sólo ()
 Con ayuda del personal bibliotecario ()
 Con apoyo de un compañero ()
 Con apoyo de un Profesor ()

6.- ¿Motivos por el que no solicitó asesoría?

- Por falta de accesibilidad del personal ()
 Por experiencias previas negativas con el personal ()
 Porque no le gusta preguntar ()
 Por que no lo necesita ()
 otra opción _____ ()

7- ¿Localizo información relevante acerca de lo que Usted necesita?

SI ()

NO

8.- ¿Limitantes durante la búsqueda?

- El Idioma Inglés ()
 La selección y despliegue del tema ()
 Las palabras claves para localizar el tema ()
 Al delimitar la búsqueda ()
 No tuvo ningún problema ()

9.- ¿Cómo localiza y obtiene mayor cantidad de información?

- Solo ()
 Asesorado por personal bibliotecario ()

CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS QUE CONSULTARON MEDLINE.

1.-Actividad a la que Usted se indica dentro del Sector Médico:

Investigador en el área:- _____

Docente

Estudiante de Postgrado en la Maestría - _____

Estudiante de Pregrado ()semestre - _____

Otro especifique: _____

2.- ¿Mencione los datos con que cuenta o contaba antes de iniciar la búsqueda de información?

Tema ()

Autor ()

Título de la revista ()

3.- ¿Uso que dará a la información?

Docencia ()

Proyecto investigación ()

Tema de clase ()

Actualización ()

Otro especifique: _____

4.- ¿Indique el motivo por el que consultó esta Base de datos?

Porque obtiene mayor información ()

Porque se la sugirieron ()

Por su fácil manejo ()

Otra opción: _____

5.-¿Cómo efectuó su búsqueda en la Base de Datos?

Solo ()

Asesorado por el personal bibliotecario ()

La efectuó el bibliotecario ()

Otra opción _____

6.- ¿Localizó y obtuvo la información buscada?

Si ()

No ()

7.- ¿Indique las limitantes durante su búsqueda?

Al delimitar la estrategia de búsqueda ()

Seleccionar y desplegar el tema ()

Ninguno ()

Otra opción _____

8.-Motivos que considera fueron causa de no encontrar información

a) Desconoce estrategia de búsqueda

b) No poder efectuar búsquedas retrospectivas

c) Otra opción

d) ninguna

9.- ¿Cómo considera que localiza y recupera más información relevante?

Solo ()

Asesorado por el personal bibliotecario ()

CUESTIONARIO APLICADO A USUARIOS DEL ACERVO GENERAL

1.- ¿Indique la actividad a la que se dedica dentro del sector médico?

Investigador en el área: _____

Docente ()

Estudiante de Posgrado en la Maestría : _____

Estudiante de Pregrado () semestre: _____

Otro _____

2.- ¿Al surgirle una necesidad de información que hace Usted?

Solicitar asesoría bibliotecaria ()

Consultar libros ()

Consultar revistas ()

Consultar base de datos ()

Otra opción ()

3.- ¿Uso que dará a la información?

Para exponer un tema de clase ()

Para actualización permanente ()

Para elaborar un proyecto de investigación ()

Otro..... ()

4.-¿Cómo inició usted su búsqueda?

Sólo ()

Con apoyo del personal bibliotecario ()

Con apoyo de un profesor ()

Otra opción, especifique:

5.- ¿Ha utilizado bases de datos para buscar la información que requiere?

Si ()

No ()

6.- ¿Por qué motivo no ha utilizado bases de datos para apoyar su búsqueda de información?

No lo ha requerido ()

No dan orientación sobre su uso ()

Las desconoce ()

Otra opción -----

7.- ¿Localizó la información que requiere?

Si ()

No ()

8.- ¿Solicita asesoría por el personal bibliotecario cuando no localiza la información que requiere?

Si ()

No ()

9.- ¿Indique los motivos por los que no solicitó asesoría bibliotecaria?

No le gusta preguntar ()

Ignora quien lo puede orientar ()

No tiene confianza en el personal ()

Otra opción, especifique:-----