

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE EL BIBLIOTECARIO Y EL USUARIO EN LA ENTREVISTA DE REFERENCIA: EL PROCESO DE MEDIACIÓN

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA PRESENTA ANA CECILIA BALBOA MAGAÑA



ASESORA: DRA. PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR

MÉXICO, D.F.

2005

m 344673





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.



DEDICATORIA

A MI PADRE

A LA MEMORIA DE MI MADRE

César

Angélica

A quienes por su amor soy

A MI HIJO

Andrés, eres lo mas maravilloso que me ha sucedido en la vida

A MI ESPOSO

Ishma Illah, por tu amor y paciencia

A MI HERMANA EN EL ISLAM

Ale, por revivir el impulso de concluir este documento y por tu gran ayuda para lograrlo

A MIS AMIGOS

Por su amistad, cariño y respeto

AGRADECIMIENTOS

ALHAMDULILLAH GRACIAS A DIOS

A MI ASESORA

Dra. Patricia Hernández Salazar Por brindarme su apoyo incondicional, conocimiento y orientación para alcanzar esta meta tan anhelada.

A MIS SINODALES

Dra. Elsa Barberena Blásquez Dra. Georgina Araceli Torres Vargas Mtro. Jaime Ríos Ortega Mtro. Egbert J. Sánchez Vanderkast

Por sus observaciones y sugerencias para enriquecer este trabajo.

AL EX CICH Por haberme forjado como profesionista.

A PILAR MA. MORENO

Mi más sincero agradecimiento, cariño y respeto.

A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE AUNQUE NO SON MENCIONADAS TIENEN UNA PRESENCIA CONSTANTE EN MI CORAZÓN Y EN MIS PENSAMIENTOS.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Definición del problema	1
Objetivos de la investigación.	4
Preguntas de investigación	4
Justificación e importancia	5
CAPITULO I La Comunicación Interpersonal	
C. W. T. C. D. Commincación interpersonal	
1.1 La entrevista de referencia	9
1.2 Teorías de la Comunicación.	12
1.2.1 El Modelo Lineal 1	13
1.2.2 El Modelo Circular ó de Retroalimentación	14
1.2.3 La Comunicación Interpersonal	
1.2.4 El aspecto de Contenido y de Relación	
1.2.5 Teoría General de los Sistemas	
1.3 La Comunicación Digital y Analógica.	
1.4 La Comunicación No Verbal.	
CAPITULO II El Incidente Crítico como Técnica para Recolectar Datos	
2.1 Definición	33
2.2 Antecedentes.	
2.3 Método	
2.4 Aplicaciones.	
2.5 El uso de la técnica del incidente crítico en bibliotecas	
2.5.1 Ventajas	
2.5.2 Desventajas	45
2.6 El proceso de la entrevista y la recolección de datos	46
2.6.1 Validez y confiabilidad	
2.6.2 Análisis y Validación de los Datos.	
CAPITULO III Estudio Principal	
3.1 Propósitos Generales (paso 1 de Flanagan)	52
3.2 Planes y Especificaciones (paso 2 de Flanagan)	
Selección de bibliotecas	
Selección de la muestra	54
* Bibliotecarios.	54
* Usuarios.	
3.3 Recolección de Datos (paso 3 de Flanagan).	
3.4 Análisis de los Datos (paso 4 de Flanagan).	

*	61
	62
3.5.1 Metas u objetivos de la interacción	63
De los bibliotecarios	63
De los usuarios	65
0.50 T. HI. I	68
	69
	71 -
	74
	77
	81
	81
	82
	87
Darroras Accica de la Relacion - de los usuarios	0,
CAPITULO IV Interpretación de Reportes (paso 5 de Flanagan)	
ζ	
4.1 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 1	92
4.2 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 2	
4.3 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 3	
	101
4.5 Otros hallazgos.	105
4.6 Valor del estudio	106
4.7 Limitaciones	108
·	,
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
OBRAS CITADAS	117
ANDROX D. U. DU.	
ANEXO I Estudio Piloto	
D ('' 1 /D 1 1 D)	105
	125
	126
	126
·	126
,	126
	127
- Zattovisus	127
Esquema de categorías	129
Interpretación de Reportes (Paso 5 de Flanagan)	133
Comparación de las perspectivas de los bibliotecarios y los usuarios	133
 Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los 	105
usuarios	135
Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de	105
los bibliotecarios	135

	bibliotecarios	13
	Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los usuarios	
	Percepciones de los usuarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios	
Res	sumen	
AP	ÉNDICES	
B I C I D I C I F I G I	Sitios de capacitación en técnicas de entrevista	14 14 14 14 14
CU	ADROS	
1	Respuestas representativas de los Bibliotecarios relacionadas con las Metas u Objetivos de la Interacción"	65
2	Respuestas representativas de los usuarios relacionadas con las Metas u Objetivos de la Interacción"	67
3	Metas para los Bibliotecarios y los Usuarios	
5	Respuestas representativas de los usuarios relacionadas con los factores de Contenido, que facilitan el logro del objetivo	
6 7	Facilitadores relacionados con el Contenido para bibliotecarios y para usuarios	74
8	Respuestas representativas de los Usuarios, relacionadas con los factores de Relación que facilitan el logro del objetivo.	
9 10	Aspectos de Relación como facilitadores para Bibliotecarios y para Usuarios Respuestas representativas de Bibliotecarios y Usuarios relacionadas con las	80
11 12	barreras. Factores de Contenido	84
13	Relación que actuaron como barreras para el logro del objetivo	
14	Factores de relación que actuaron como barreras para el logro del objetivo, tanto de bibliotecarios como de usuarios	

INTRODUCCIÓN

Definición del problema

Los procesos de comunicación interpersonal son elementos cruciales en el funcionamiento de una biblioteca en general, y en particular, en las interacciones que se realizan en el servicio de referencia.

Rodeado de textos, sistemas de indizado, y tecnologías de información de todo tipo, el encuentro entre el bibliotecario y el usuario representa la interfase humana entre la base del conocimiento que está contenido en la biblioteca y la necesidad de información que tiene el usuario de la biblioteca. Esta interfase es el punto en el cual se explican las complejidades de la biblioteca y en donde se le da acceso al usuario a estos recursos, o puede ser el lugar en el cual la biblioteca parezca aún más inaccesible y se deje al usuario confundido y frustrado.

En la literatura hay evidencia de que la comunicación interpersonal entre el bibliotecario y aquellos que buscan su ayuda, no siempre es satisfactoria. La insatisfacción y la frustración en este proceso han sido expresadas tanto por bibliotecarios como por sus usuarios (Swope & Katzer, 1972). Esta frustración parece originarse en las barreras tanto tecnológicas como interpersonales, algunas creadas por los mismos bibliotecarios, que impiden que los usuarios satisfagan sus necesidades de información. Katz (1987) dice que los bibliotecarios no han sido capaces de verse a sí mismos como usuarios de la biblioteca. Parece que los bibliotecarios están más preocupados por el "servicio", el cual se concibe como la mera respuesta a las preguntas que se les hacen, o el conseguir la respuesta correcta, e ignoran la totalidad del proceso interpersonal. Katz (1987) define una entrevista exitosa como:

"aquella en la cual el usuario se siente satisfecho de que el bibliotecario le haya proporcionado una atención no dividida y le haya proporcionado servicios competentes. Esto puede ser un poco diferente de lo que un bibliotecario tradicionalmente ha considerado como exitoso: que la pregunta haya sido contestada completamente"

La investigación en el campo de la comunicación interpersonal sugiere que en la interacción bibliotecario-usuario, se transmite mucho más que información orientada al

contenido, o sea, se transmite más que respuestas a preguntas, como por ejemplo los aspectos afectivos como la amabilidad. Además de proporcionar información de contenido en respuesta a la solicitud de los usuarios, los bibliotecarios también están transmitiendo mensajes verbales y no verbales, como mirar a los ojos, una sonrisa, o la postura, que sirven para crear un tipo particular de relación entre los interactuantes (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967).

Tradicionalmente, los bibliotecarios han elegido enfocarse más al producto que a la calidad del proceso completo (Rothstein, 1977).

Watzlawick en su trabajo sobre la pragmática de la comunicación humana explica que existen dos aspectos de la comunicación interpersonal. El primero son los aspectos "orientados al contenido" que se definen como los aspectos reportados en un mensaje, esto es, qué es lo que se está diciendo. Y los aspectos "relacionales" o "de relación" significan cómo se está diciendo ese mensaje; ambos definen la relación entre dos participantes en una interacción. Estos aspectos de contenido y de relación emanan de su tercer axioma y es el supuesto que se tratará de comprobar en este estudio de la comunicación entre el bibliotecario y el usuario.

Para efectos de esta investigación, los aspectos de contenido que estarán presentes en cada instancia de la comunicación interpersonal se enfocarán al intercambio de información. Los aspectos relacionales o de relación, que también se encuentran en cada interacción, tratan con los sentimientos y actitudes que tienen los interactuantes durante el encuentro.

Los mensajes de relación se transmiten a través de dimensiones verbales, como serían las palabras amables y el tono de voz, y no verbales, como las miradas y los gestos. Todo esto afecta la habilidad del bibliotecario para definir exitosamente la pregunta del usuario, o sea, para entender las necesidades del usuario, y establecer una buena relación con el mismo. Se ha dicho que los bibliotecarios a menudo son percibidos como personas inflexibles y amenazantes (Mount, 1966) y su ayuda es vista como el último recurso desesperado (Swope & Katzer, 1972). Katz (1974) comenta:

"Aparte de los principales problemas de comunicación con el sistema bibliotecario, (ej. el catálogo, los encabezamientos de materia, el arreglo de los índices...), el principal problema de comunicación del bibliotecario es él mismo. Mientras que éste reconoce los primeros, es renuente a reconocer el segundo. Y al no preocuparse de la imagen, rara vez se toma el tiempo para considerar cómo es que el usuario promedio ve su majestuosidad y presencia detrás del escritorio de referencia"

A pesar de que se han reconocido los problemas que hay en la entrevista de referencia, hay una falta de entendimiento acerca de la dinámica interpersonal. Es muy importante percatarse de la importancia que tiene entender el proceso de comunicación interpersonal y el valor de las habilidades de comunicación (Gothberg, 1977; Holland, 1978; Howell, Reeves & Van Willigen, 1976; Penland, 1971a; Raposa, 1971; Stevenson, 1984).

Las bibliotecas se han enfocado tradicionalmente en las fuentes de referencia en lugar de enfocarse en la "dinámica de la comunicación". Esto parece ser un problema continuo como lo dice Cummins (1984):

"los bibliotecarios en general no están entrenados para la complejidad de las interacciones involucradas en este proceso. La mayoría de las bibliotecas ignoran los aspectos interpersonales del encuentro de referencia casi por completo"

Por ello, es de particular importancia el encuentro que tiene el usuario con el bibliotecario y el comprender los procesos de comunicación interpersonal, específicamente en la interacción de referencia.

Desafortunadamente, muy pocos estudios se han enfocado específicamente hacia estas dinámicas y, como resultado, no se han explorado estos complejos ejemplos de la comunicación interpersonal. Una revisión de la literatura revela que no hay estudios publicados en México que comparen los puntos de vista tanto de los bibliotecarios como de los usuarios, y de los puntos de vista que tienen los unos de los otros. Tradicionalmente, estos grupos han sido investigados como grupos independientes, entrevistando únicamente a bibliotecarios o únicamente a usuarios, pero no se han evaluado las similitudes o diferencias en el contenido de sus respuestas (Rothstein, 1977).

Objetivos de la investigación

El objetivo de este estudio es entender y mejorar la relación bibliotecario-usuario dentro del contexto de bibliotecas académicas, desde la perspectiva de la comunicación interpersonal, por medio de identificar y describir los factores críticos en esta relación, que tanto bibliotecarios como usuarios percibieron como importantes para el éxito o fracaso de la interacción en el servicio de referencia.

Para lograr el objetivo, se desarrollarán dos cuestionarios que serán aplicados uno a bibliotecarios y otro a usuarios. Con las respuestas obtenidas se intentará contestar las cuatro preguntas de investigación que se enlistan a continuación, utilizando la Técnica del Incidente Crítico (Flanagan, 1954) que es un método utilizado para obtener información descriptiva de los individuos. Esta técnica fue desarrollada para identificar los comportamientos exitosos y no exitosos de los pilotos durante la II Guerra Mundial para propósitos de entrenamiento. Este estudio la utilizará para identificar los incidentes considerados como críticos efectivos e inefectivos tanto de bibliotecarios como de usuarios y evaluar la diferencia en las percepciones que tienen uno del otro.

Preguntas De Investigación:

- 1. ¿Se perciben como importantes los aspectos de relación en la comunicación interpersonal para el éxito del encuentro entre el bibliotecario y el usuario en el servicio de referencia?
- 2. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto al éxito en el encuentro de referencia, según lo perciben bibliotecarios y usuarios?
- 3. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto a los encuentros no exitosos, según lo perciben los bibliotecarios y los usuarios?
- 4. ¿Difieren los aspectos de relación de importancia para los usuarios, de aquellos de importancia para los bibliotecarios?, y de ser así, ¿cómo?

Justificación e importancia

Este estudio pretende proporcionar indicadores que sean útiles para los investigadores, maestros y bibliotecarios que estén interesados en la interacción bibliotecario-usuario. Así como el médico y otros profesionales, el bibliotecario se involucra como un profesional en la interacción que se está llevando a cabo.

El médico está familiarizado con la terminología y los protocolos, es capaz de hacer historias médicas de forma rutinaria y realizar o llevar a cabo auscultaciones y procedimientos diagnósticos, y por lo general, tiene un buen conocimiento de los problemas médicos y sabe como manejar las circunstancias que se les presentan.

El bibliotecario suele "operar" desde un medio ambiente confortable y familiar, su escritorio de referencia y rodeado por materiales muy familiares para él. Responder a las preguntas de los usuarios se puede volver un asunto de rutina. Con algo de experiencia, estas preguntas se "diagnostican" fácilmente y se "prescriben" fuentes de referencia confiables. Por otro lado, el usuario de una biblioteca, así como el paciente, entra en la interacción "buscando ayuda", lo hace en un medio ambiente que no le es familiar, y que a menudo percibe como amenazante (Van-Kampen, 2004).

Los pacientes deben programar su cita a la conveniencia de los médicos, y a menudo tienen que esperar para que les toque su turno. Frecuentemente entran en la interacción sintiéndose nerviosos o preocupados por su salud, y con falta total de conocimientos médicos o de la experiencia profesional relevante. Los usuarios, por su parte, desconocen la terminología, los avances tecnológicos y la experiencia del proveedor de información o sea, del bibliotecario.

Este estudio pretende mostrar que el usuario, así como el paciente, puede sentirse intimidado o preocupado al acercarse y al interactuar con el bibliotecario y algunas veces está sujeto a severas limitaciones de tiempo. En momentos de mucha actividad, los

usuarios pueden tener que esperar en la línea telefónica para ser atendidos por el bibliotecario, lo que puede aumentar su estrés.

Esta investigación puede ser de mucha utilidad para los bibliotecarios ya que enfoca su atención sobre cualidades específicas, como las afectivas, que afectan el éxito de la interacción bibliotecario-usuario, señala formas de comunicarse mas efectivamente durante el intercambio en el servicio de referencia, permitiendo así que los usuarios se adapten mejor al uso de la biblioteca y de los recursos de información, con menos descontento, incertidumbre y estrés. Se ha dicho que las teorías de la comunicación no han sido aplicadas porque los bibliotecarios mismos no están entrenados en los aspectos de la comunicación interpersonal. Los bibliotecarios pueden resultar beneficiados con este estudio al obtener un mejor entendimiento de las perspectivas del usuario, y en la comparación entre las perspectivas del usuario y del bibliotecario, que han faltado en muchos de los estudios que se han hecho hasta el momento.

Este estudio aplica métodos cualitativos de investigación en el contexto bibliotecario que pueden impulsar nuevas o futuras investigaciones usando métodos similares.

Este estudio también será de valor a los investigadores que estén trabajando en el desarrollo de teorías, ya que ayudará a formar las bases para el futuro desarrollo de modelos teóricos del proceso de referencia. Estos modelos enfatizarían el papel de la comunicación en su aspecto relacional así como la calidad de la información transmitida.

Por otro lado, en América Latina existen pocos estudios que han utilizado la técnica del incidente crítico en bibliotecas, por lo que se pretende ver si los resultados varían en nuestro contexto con respecto a los de Estados Unidos y Europa.

Alcances y limitaciones

Es importante hacer notar que los resultados de este estudio son de naturaleza exploratoria, y la razón de esto tiene que ver con el tamaño de la muestra (10 usuarios y 10 bibliotecarios). El tamaño de la muestra se escogió para permitir un amplio análisis de la gran cantidad de datos generados en las entrevistas. Debido a las limitaciones impuestas por los lugares elegidos para las entrevistas, los resultados de este estudio no se pueden generalizar a poblaciones mayores sin hacer futuras investigaciones. Además, como la investigación se llevó a cabo en bibliotecas académicas, tampoco se puede generalizar a otro tipo de bibliotecas como serían las bibliotecas escolares o las públicas.

Las técnicas para la recolección de datos usadas en este estudio dependen en su mayor parte de los reportes de los usuarios y de los bibliotecarios involucrados al responder a las preguntas de los cuestionarios elaborados para cada uno de ellos. No hubo una observación participativa de las interacciones que sirviera para contextualizar los datos ni para hacer juicios independientes de asuntos como el éxito de la interacción o la exactitud de la información recibida.

Por lo tanto, la base del análisis realizado es sobre las percepciones subjetivas de los participantes. Los procedimientos analíticos se basan en las decisiones subjetivas del investigador para el desarrollo de los esquemas de categorías y de codificación.

El análisis también estuvo limitado al uso de audio, en lugar de videograbadoras. El uso de las cintas de audio enfocó el análisis en las expresiones verbales y excluyó el uso de expresiones no verbales que pudieran haber estado disponibles con el video.

Las cintas fueron transcritas y el análisis se concentró principalmente en estas transcripciones. Los comportamientos no verbales sí se anotaron, pero el análisis se basó principalmente en los datos verbales. Los comportamientos no verbales juegan un papel importante en el proceso de comunicación interpersonal. Los usuarios mostraron gran

sensibilidad a estas actitudes no verbales del bibliotecario, como el que les sonriera o los mirara a los ojos.

Otra de las limitaciones se refiere a la posibilidad del efecto Hawthorne¹ que sugiere que el comportamiento humano puede cambiar simplemente por el hecho de saberse observado. Los reportes acerca de las percepciones de éxito o de fracaso por parte de los usuarios pueden estar influenciados por el conocimiento de que sus respuestas están siendo grabadas, a pesar de que se les aseguró la confidencialidad de los registros, o por el hecho de que el bibliotecario se encuentre cerca y los pueda escuchar. Los bibliotecarios pueden estar más susceptibles al efecto Hawthorne ya que están conscientes de que están siendo observados para propósitos de investigación, por lo cual pueden reaccionar a este estudio de forma inusualmente amigable o paciente, o a la defensiva.

http://www.wemart.net/amderfar./pmt246.htm. Psychology Term of the Day... "Hawthorne Effect"

CAPITULO I LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

En este capítulo se hará una revisión de la literatura acerca de la interacción bibliotecariousuario en la entrevista de referencia en las bibliotecas, que es lo que forma la base para este estudio; después se explorará el papel que juega la comunicación interpersonal en la interacción bibliotecario-usuario y por último, se revisará la literatura sobre la comunicación con énfasis en la perspectiva teórica de la comunicación en su aspecto de relación.

1.1 La entrevista de referencia

A la interacción en el servicio de referencia tradicionalmente se le ha visto como "un asunto claramente directo en donde una persona informada imparte conocimiento a una menos informada" (Roshstein, 1977), esto condujo a dar un "énfasis sobre el conocimiento y la información, y a la exclusión de valores de la comunicación" (Penland, 1971).

Howell, Reeves y Van Willigen (1975) caracterizan a la entrevista de referencia como un "encuentro efímero, el rápido establecimiento de una comunicación efectiva entre dos extraños".

Para Eichman (1978) el objetivo del referencista como persona es "proporcionar la conexión entre la mente del que pregunta y el conocimiento almacenado en la biblioteca", mientras que Crouch (1979) definió la entrevista de información como "cualquier entrevista en la cual una persona intenta entender qué información es la que la otra persona quiere".

En la interacción en el servicio de referencia, el usuario debe ir a la biblioteca o al centro de información en busca de una determinada información que puede tener muy clara, o tal vez únicamente concebida vagamente. En este proceso, hay tres componentes principales: el bibliotecario, el usuario, y la entrevista de referencia, que incluye la búsqueda de información. A continuación se describe la literatura que analiza estos componentes.

El primer artículo sobre comunicación interpersonal dirigido a bibliotecarios es un artículo llamado "The Desirableness of Establishing Personal Intercourse and Relations in Popular Libraries" escrito por Green (1876) que fue el primero que enfatizó la idea de servicio y simpatía hacia los lectores. No obstante, la evolución del trabajo en el servicio de referencia de las bibliotecas se ha centrado en su mayor parte en el conocimiento técnico de las fuentes más que en mejorar los aspectos interpersonales. Este énfasis se puede atribuir a la publicación Guide to Reference Books, de la American Library Association, cuyo editor Isadore Gilbert Mudge (1936) creía que las bases de todo el trabajo en el servicio de referencia de las bibliotecas estaban contenidas en ese libro.

Hutchins (1944) escribió un libro de texto que dedicaba todo un capítulo al encuentro en el servicio de referencia, enfatizando que la interacción humana era tan importante como lo era la experiencia técnica.

Durante los años 50 se produjo literatura en la que se alienta a los bibliotecarios a adoptar técnicas de asesoramiento o consultoría. En los años 60 se aplicaron métodos de investigación de las ciencias sociales y de las ciencias de la información al servicio de referencia. Taylor (1968) introdujo el término question negotiation para describir la interacción en el servicio de referencia, y fue tal vez el trabajo teórico con más influencia de este período, ya que los investigadores a finales de los 60 y en los 70 produjeron varios estudios relacionados con el. Taylor manifiesta:

"Estamos aquí lidiando con un problema muy sutil, el de cómo una persona trata de averiguar lo que otra persona quiere saber, cuando esta última no puede describir su necesidad con precisión".

Y que: "el principal logro de estos estudios ha sido el conseguir más conciencia en la negociación de la pregunta en el servicio de referencia ya que en gran parte es un problema de comunicación".

Roshstein (1977), al revisar un siglo de interacciones bibliotecario-usuario, las caracterizó como la "dificultad perenne que persistentemente confunde a los referencistas". Dice que

el problema consiste en: "cómo establecer una relación entre el bibliotecario y el usuario que aliente a los usuarios a acercarse al servicio de referencia, expresar sus necesidades reales y estar satisfechos con el servicio que reciben". Por su parte, Gothberg (1977) caracterizó ese encuentro como "un proceso que involucra herramientas, servicio, organización de la biblioteca, y comunicación humana".

A pesar de estas dificultades, se espera que el especialista de la información, haciendo las preguntas adecuadas, determine con exactitud la información que se necesita, y ya sea que encuentre la información para el usuario o que le ayude a encontrarla.

La investigación de mediados de los 80 se enfocó desde el impacto que tienen el tipo y la estructura de las preguntas que el bibliotecario hace sobre la calidad del intercambio de información. White (1985) enfatizó que: "es importante reconocer que la principal responsabilidad del bibliotecario en la entrevista es el de resolver una necesidad de información, no simplemente el entender una pregunta verbalizada". Asímismo, Cummins (1984) discutió el esclarecimiento de las preguntas, e investigó los efectos que tiene el "cuestionamiento neutral", un tipo de pregunta abierta, sobre la entrevista de referencia.

Como se nota, descubrir la naturaleza de la necesidad de información del usuario es una tarea de comunicación compleja, sin embargo, la mayoría de la literatura sobre el encuentro bibliotecario-usuario se enfoca en aspectos de la entrevista de referencia y la transferencia de información. El interés de los bibliotecarios recae sobre las fuentes de información y únicamente en términos de encontrar la respuesta correcta, más que sobre los aspectos interpersonales que toman en cuenta los elementos humanos y de relación en las interacciones con los usuarios.

1.2 Teorías de la Comunicación

El estudio de la comunicación humana se puede subdividir en las mismas tres áreas de sintáctica, semántica, y pragmática establecidas por Morris (1938) y seguido por Carnap (1942) para el estudio de la *semiótica*, que es el estudio de los signos y del lenguaje. El *signo* es algo que representa otra cosa. Un signo no tiene significado intrínseco propio. Adquiere significado únicamente como resultado de uno o más individuos que se lo adscriben y por asociación con el objeto al que se refiere.

Aplicado al marco teórico de la comunicación humana, se puede decir que la primera de estas áreas, la *sintáctica*, cubre los problemas de transmitir información. Su preocupación está en los problemas de codificación, de canales, capacidad, ruido, redundancia y otras propiedades del lenguaje. Estos problemas son principalmente sintácticos, y no involucran el significado de los símbolos del mensaje.

El significado es la principal preocupación de la semántica. Mientras que es posible transmitir filas de símbolos con exactitud sintáctica, éstos permanecerían sin significado a menos que el que envía y el que recibe se hayan puesto de acuerdo con antelación sobre su significado. En este sentido, toda la información compartida presupone una convención semántica.

Finalmente, la comunicación afecta el comportamiento humano, y este es su aspecto pragmático. Así, desde esta perspectiva de la pragmática, no sólo el habla, sino todo el comportamiento humano es comunicación, y toda la comunicación afecta el comportamiento. El punto de vista pragmático se ocupa tanto del efecto que tiene la comunicación sobre el receptor, como del efecto que tiene la reacción del receptor, sobre el emisor y del entorno o contexto en el que se efectúa esa comunicación.

1.2.1 El Modelo Lineal

Históricamente, a la comunicación se la ha conceptuado de manera lineal, y mucha de la investigación basada en esta perspectiva hace énfasis en el contenido o la transferencia del mensaje. El punto de vista lineal trata del proceso de mover la información o los mensajes de un punto a otro (Ruben, 1988).

El modelo de Shannon y Weaver (1949) asume que la comunicación es un proceso lineal en el cual se envía un mensaje directa e intencionalmente por medio de un transmisor a un receptor, y es recogido y entendido por el receptor del mensaje. En su forma más básica, el modelo puede representarse como se muestra en el diagrama siguiente:

Debido a que este modelo se centra en el proceso de transmisión de información más que en el contenido de la información enviada, se le menciona frecuentemente como modelo de transmisión o de proceso.

Shannon y Weaver (1949) estaban conscientes de que un mensaje no tiene demasiadas posibilidades de ser captado por el receptor y alcanzar su destino previsto a menos que el receptor y el transmisor utilicen canales de comunicación compatibles y el mismo método para codificar y decodificar el mensaje. El canal de comunicación se refiere al método físico por medio del cual se transmite y recibe el mensaje: ondas eléctricas o sonoras, gestos, etc., y codificar y decodificar significa organizar el mensaje de forma compatible con el canal de comunicación usado.

codifica decodifica

FUENTE \rightarrow TRANSMISOR \rightarrow RECEPTOR \rightarrow DESTINO

Canal de comunicación

Este modelo asume que la comunicación va directamente desde la fuente al destinatario, que el mensaje enviado está determinado por la fuente y que, suponiendo que no haya obstáculos o distorsiones que impidan el paso del mensaje, el mensaje recibido en su destino será el mismo mensaje que el enviado.

Por sus trabajos en electrónica, Shannon y Weaver (1949) sabían que la electricidad estática o "ruido" podía interferir en el proceso de transmisión eléctrica, dando lugar a distorsiones del mensaje. Consideraron que era útil incorporar el concepto de "ruido" a su modelo, para representar cualquier cosa que interfiriera en la recepción o que fuera un obstáculo para una comunicación efectiva. Ampliado para incluir este concepto, el modelo sería así:

FUENTE
$$\rightarrow$$
 TRANSMISOR \rightarrow CANAL \rightarrow RECEPTOR \rightarrow DESTINO

RUIDO

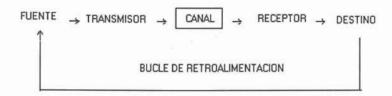
Esta interpretación del acto comunicativo vino a ser la base del paradigma dominante de comunicación como se desarrolló en el trabajo de Shannon y Weaver (1949), en esencia, a la comunicación se le veía como unidireccional y lineal.

Se ha observado que el punto de vista lineal en la comunicación todavía está presente en la literatura bibliotecaria y que este paradigma de la comunicación tiene un lugar dominante.

1.2.2 El modelo circular o de retroalimentación

Una cadena en la cual el evento a afecta al evento b, y luego b afecta c, y c afecta a d etc., tendría las propiedades de un sistema lineal. Sin embargo, si d conduce de nuevo a a, el sistema es circular y funciona de forma totalmente diferente. En 1948 Wiener introdujo el concepto de "retroalimentación" en donde propone que es relativamente fácil convertir el modelo lineal (información que va desde el emisor al receptor) en un modelo circular, en el que varios mensajes pueden ser enviados simultáneamente y modificados, por la sencilla

inclusión de un bucle de retroalimentación básico en el modelo original. Si añadimos el bucle el modelo sería así:



A otro teórico, Gerbner (1956), le parecía que los seres humanos están constantemente realizando elecciones sobre cuál de las muchas partes de la información transmitirán respecto al canal de transmisión y el código que utilizarán para la transmisión. La elección final sobre qué mensaje enviarán será determinada por la forma en que cada individuo perciba un acontecimiento dado y por lo que considere importante para comunicar sobre tal suceso.

Gerbner (1956), como Shannon y Weaver (1949), asumió que el significado "correcto" del mensaje sería el deseado por el emisor. El modelo propuesto por Gerbner nos anima a considerar la comunicación no como un simple proceso de transmisión sino también como un proceso de selección del contenido.

Desde los años 30 en adelante, Pierce (1931-1959) empezó a estudiar la cuestión del significado en la comunicación. Parte de una premisa completamente diferente a la de Shannon y Weaver (1949), considera al "significado" y no a la transmisión, como el aspecto más importante del proceso de comunicación. Un mensaje puede transmitirse y recibirse adecuadamente, pero el contenido del mensaje puede no ser entendido de igual forma por el emisor y el receptor.

Al contrario de lo que dicen Gerbner, Shannon y Weaver, Pierce no cree que haya un significado "correcto" para cada mensaje. El arguye que el significado que el emisor coloca en un mensaje es el significado "correcto" sólo para el emisor, y que el significado otorgado por el receptor es "correcto" sólo para el receptor. Considera que el significado de cada mensaje viene determinado por quien lo interpreta en cada ocasión, el significado no está contenido en el mensaje, sino que existe sólo como una interpretación en la mente de la persona que decodifica el mensaje.

Si ha de darse una comunicación entre el emisor y el receptor, deberá haber suficientes similitudes en sus interpretaciones para poder compartir un significado común. Dependiendo de cómo veamos al signo, y de nuestras asociaciones pasadas con el objeto a que el signo hace referencia, le adscribiremos uno o muchos significados posibles.

Shannon y Weaver estaban interesados en la comunicación desde el punto de vista físico porque estudiaban precisamente las telecomunicaciones desde un punto de vista "ingenieril". Después su modelo fue trasplantado al ámbito de la comunicación humana y es por eso que para ellos la cuestión del significado de los mensajes es irrelevante.

1.2.3 La Comunicación Interpersonal

La mayoría de los estudios de la comunicación se limitaban principalmente a los efectos que tiene la persona A sobre la persona B, sin tomar en cuenta que lo que quiera que haga A sí influencia el siguiente movimiento de B, y que ambos están muy influenciados por, y a su vez influencian al *contexto* en el cual tiene lugar la interacción. Al lugar en donde se lleva a cabo la comunicación se llama *contexto*.

Una forma de distinguir los contextos consiste en la identificación de las características situacionales que afectan la comunicación. Gerald Miller describe cuatro características: número de comunicadores, grado de proximidad física, número de canales sensoriales

disponibles para el uso de la comunicación, y la retroalimentación. Por ejemplo, conversamos de diferente manera cuando estamos con un amigo en un restaurante, que cuando damos un discurso público. En el primer caso, ya que la interacción es directa y cara a cara, la retroalimentación es inmediata, las limitaciones de tiempo son flexibles y se desarrolla una transacción no estructurada, individual y espontánea. En el segundo caso, debido a que el número de participantes es mayor y la retroalimentación es limitada, se requiere de otro tipo de comunicación, caracterizado por relaciones formales y de una estrategia de mensaje pre-planeada.

El primer contexto identificado en un acercamiento situacional es la comunicación interpersonal, ésta se ha definido como una comunicación que tiene lugar entre dos personas conforme interactúan cara a cara y estando en la presencia física inmediata el uno con el otro (Bouchner, 1989; Wilmot, 1980). El significado de comunicación interpersonal es simplemente "la comunicación entre personas", pero los estudiosos insisten en una conceptuación más estrecha y rigurosa. Los principales puntos para tal conceptuación son (1) al menos dos comunicadores orientándose de manera intencional el uno con el otro, (2) tanto como sujetos como objetos, (3) cuyas acciones incorporan o incluyen las perspectivas de ambos tanto hacia ellos mismos como hacia el otro.

En un episodio interpersonal, entonces, cada comunicador es tanto un conocedor como un receptor del conocimiento del otro: alguien con táctica y un blanco de las tácticas del otro; alguien que atribuye o asigna y un objeto de atribución; y un codificador y un código a ser descifrado (Bouchner, 1989).

A pesar de que el número de comunicadores es uno de los criterios más importantes que afectan el contexto, no hay un acuerdo acerca del número exacto de personas que constituyen las interacciones interpersonales. Algunos autores creen que mientras que los individuos involucrados estén cerca (tanto relacional como fisicamente) y enfocados el uno en el otro, el número exacto no es importante y puede ir de dos a tres o aún más.

Otros, en particular William Wilmot (1980), dice que la comunicación interpersonal se debe restringir a intercambios de dos personas debido a que ocurren importantes cambios cualitativos tan pronto como un tercero se une a la transacción. En una díada o grupo de dos, "los dos miembros pueden enfocarse por completo el uno en el otro, intercambiar libremente, y sintonizar muy bien". Sin embargo él cree que es raro que ocurra una igualdad de intercambio y empatía entre tres personas.

Tal comunicación es de extrema importancia para el trabajo que realizan los bibliotecarios, especialmente dentro del contexto del proceso de referencia. El bibliotecario sirve como el mediador entre el usuario de la biblioteca y las fuentes de información. A pesar de que la calidad de las interacciones interpersonales es vital en el servicio de referencia, por lo general no se le da importancia y el énfasis se pone sobre la información a ser recuperada.

Algunos autores, como los que se mencionan a continuación, exploran el área de la teoría de la comunicación y la forma en como se relaciona con el proceso que tiene lugar en el servicio de referencia. Dervin (1977) aplicó la teoría de la información a la tarea de formulación de preguntas en la entrevista de referencia; su artículo "Useful theory for librarianship: communication not information", proporcionó discusiones convincentes y relevantes acerca de los temas teóricos.

Glogoff (1983) revisó la teoría de la comunicación y discutió su papel en la interacción en el servicio de referencia, alentó a los bibliotecarios para que ampliaran su conocimiento de esta disciplina y de esta forma mejoraran su entendimiento y así promovieran una comunicación efectiva con los usuarios. Katz (1987) en su "Introduction to Reference Work, 5th ed." incluye un capítulo sobre la comunicación interpersonal en la entrevista de referencia.

El estudio de la comunicación interpersonal se puede estudiar en varios niveles diferentes.

En el nivel del comportamiento, uno puede estudiar tanto las expresiones no verbales (vestido, expresión facial, movimientos corporales, etc.) como las expresiones verbales (uso del lenguaje hablado). La mayor parte de la literatura sobre comunicación interpersonal en la biblioteca trata sobre el nivel de comportamiento, sin embargo, también es importante entender cómo se producen los significados y cómo se entienden a través de la comunicación en el contexto de las relaciones interpersonales. También se deben entender los procesos básicos de comunicación, tales como la construcción de afinidad y armonía. Por ejemplo, a un bibliotecario le preguntan "¿en dónde se localizan los *Psychological Abstracts?*", él responde: "¿los ha usado usted antes?". Al recibir una respuesta negativa, el bibliotecario se lanza a una descripción sobre la organización y uso de este índice. El usuario lo interrumpe impacientemente para explicarle que sólo necesita saber la localización de estos Abstracts porque ahí quedó de encontrarse con uno de sus profesores. Aunque esto pueda parecer un simple malentendido, es un buen ejemplo de cómo aún una pregunta aparentemente sencilla se puede mal interpretar.

En preguntas más elaboradas, en las cuales el usuario puede no tener una clara idea de la información que busca (Taylor, 1968), el punto de vista de la comunicación lineal que se basa en la transmisión de mensajes y de información del punto A al punto B, puede ser inapropiado.

1.2.4 El aspecto de Contenido y de Relación

La suposición del modelo lineal es que el que envía un mensaje (o la fuente) es el que tiene el control; que el objetivo de la comunicación es el transferir información de uno que envía a uno que recibe. En comparación con el punto de vista de la comunicación centrada en el contenido, el punto de vista relacional rechaza la conceptuación lineal a favor de un modelo de proceso. Este punto de vista es de mucha importancia para esta tesis, ya que forma su fundamento teórico, pues como se ha notado, no se le ha dado la debida importancia a los aspectos relacionales interpersonales en la interacción en el servicio de referencia.

La naturaleza dual de la interacción en la comunicación interpersonal fue descrita por primera vez desde la perspectiva de la psiquiatría, enfocándose en el examen de las relaciones patológicas. Ruesch y Bateson (1951) sugirieron que cualquier comunicación implica un compromiso y por lo tanto define una relación.

Esta es otra forma de decir que la comunicación no sólo lleva información, sino que al mismo tiempo impone comportamiento. Siguiendo a Bateson, estas dos operaciones se conocen como los aspectos de "reporte" y de "orden" (comando o mandato), respectivamente, de cualquier comunicación. Bateson ejemplifica estos dos aspectos por medio de una analogía psicológica: sea A, B y C una cadena lineal de neuronas; el disparo de la neurona B es tanto un "reporte" de que la neurona A ha disparado, y una "orden" para que la neurona C dispare.

El aspecto de *reporte* de un mensaje lleva información y en comunicación humana es, por lo tanto, sinónimo de *contenido* del mensaje. Por otro lado, el aspecto de *orden* se refiere al tipo de mensaje por el que se le debe tomar, y por lo tanto, se refiere a la *relación* entre los comunicantes.

Durante 1950 y 1960, Bateson dirigió un grupo de investigadores conocidos como el Grupo Palo Alto. Este grupo, que incluía a Watzlawick, Beavin, y Jackson (1967) desarrolló ideas sobre este enfoque que vino a conocerse como la comunicación relacional. Los fundamentos teóricos usados en el estudio de las dimensiones relacionales de la comunicación se pueden encontrar en el trabajo de estos tres investigadores que culminó con la publicación de "Pragmatics of Human Communication" (1967), el cual se basó en las ideas de Ruesch y Bateson (1951), y es la descripción más comprensiva del trabajo que hizo el Grupo Palo Alto (Littlejohn, 1989).

En el primer capítulo de este libro Watzlawick establece que hay tres diferentes niveles de estudio de la comunicación: la sintáctica, la semántica y la pragmática. La sintaxis trata con la codificación y la transmisión física del mensaje (canales, redundancia, ruido, etc.), la semántica trata con el significado de las palabras y las oraciones, mientras que la

pragmática tiene que ver con el comportamiento ó la psicología de la comunicación. Todos estos aspectos están mezclados, pero la teoría que ellos diseñaron tiene que ver más con el comportamiento, que es el estudio de la comunicación como un proceso interactivo. Al enfocarse en los efectos del comportamiento, estos investigadores buscan descubrir e identificar patrones significativos creyendo que la búsqueda de patrones es la base de toda investigación científica. En donde hay patrón hay significado, esta máxima epistemológica también sirve para el estudio de la interacción humana.

Esta búsqueda de patrones es la base de un cálculo hipotético propuesto por Watzlawick et al. (1967), acompañado por la identificación de propiedades simples o "axiomas".

Los cinco axiomas que el formula son:

Primer axioma: Uno no puede no comunicarse

Segundo axioma: Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente

Tercer axioma: Comunicación = Contenido + Relación

Cuarto axioma: La naturaleza de la relación depende de la forma de pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece.

Quinto axioma: La comunicación puede ser ya sea complementaria o simétrica

El tercer axioma clave del que parte Watzlawick, y que es el axioma propuesto para esta estudio es que: "cada comunicación tiene un aspecto de contenido y uno de relación." El contenido es qué se dice y la relación es cómo se dice. El aspecto de relación de la interacción clasifica a aspecto de contenido y por lo tanto es la meta comunicación, o sea, comunicación acerca de la comunicación.

1.2.5 La Teoría General de los Sistemas

El punto de vista relacional de los pragmatistas Watzlawick, Beavin, y Jackson, se construyó sobre las premisas de esta teoría, que fue desarrollada por Ludwig von Bertalanffy (1968) quien creía que al mundo se le debería ver como algo compuesto de

todos y partes interrelacionadas. El objetivo general de la teoría de los sistemas era "integrar un conocimiento acumulado en un marco teórico claro y realista" (Littlejohn, 1989). Esto se logró a través del principio del isomorfismo, que se ocupa de los patrones observados, o similitudes estructurales entre dos modelos o dos campos de estudio (Bertalanffy, 1968).

La teoría de los sistemas es un modelo de proceso que enfatiza las relaciones entre las partes del sistema. Hall y Fagen (1956) definieron un sistema como "un conjunto de objetos juntos con relaciones entre los objetos y entre sus atributos", en donde los *objetos* son componentes o partes del sistema; *atributos* son las propiedades de los objetos, y las *relaciones* "atan al sistema". Estos autores dicen que cualquier objeto es en último término especificado por sus atributos.

Littlejohn (1989) declara que hay cuatro componentes de un sistema: (a) objetos o miembros, (b) atributos, cualidades o propiedades, (c) relaciones entre objetos, y (d) el medio ambiente Desde el punto de vista de los sistemas, el control sobre el proceso de la comunicación es visto como compartido entre los miembros de un sistema interpersonal en lugar de estar únicamente en las manos del que envía el mensaje. La comunicación humana no es un proceso de una vía, como lo sugieren los modelos lineales, sino más bien es un proceso multidireccional sin un comienzo o fin distinguibles.

El aspecto relacional, a partir del punto de vista de los sistemas, asegura que el control no está centrado ni en el que envía ni en el que recibe, más bien que los dos son parte de un sistema más grande, que forma su relación.

Los pragmáticos antes mencionados concibieron al proceso de comunicación como un sistema abierto (Monge, 1977), ya que los sistemas abiertos interactúan con el medio ambiente, el *contexto* del acto de la comunicación es muy importante, "Los medios ambientes característicamente afectan los sistemas que interactúan con ellos y son, a su vez, afectados por esos sistemas" (Ruben, 1979).

Conforme cambia un sistema interpersonal en respuesta al medio ambiente o a cambios dentro de las partes del sistema, cambia el contexto del mensaje. Desde el punto de vista de sistemas, no hay un significado fijo para un mensaje. A los mensajes se les da significado a partir del contexto en el que existen.

La interactividad del proceso de comunicación es de vital importancia para los pragmáticos quienes rechazan las teorías que "se limitan a sí mismas al estudio de la comunicación como un fenómeno de una sola vía (del que habla al que escucha) y no se interesa en ver a la comunicación como un proceso de interacción".

El concepto cibernético de "retroalimentación" (Wiener, 1948) se volvió importante en la teoría de sistemas. Watzlawick, et al. (1967) incorporaron este marco teórico mutuamente causal al enfoque pragmático; ellos creen que los sistemas interpersonales "pueden ser vistos como lazos o bucles de retroalimentación, ya que el comportamiento de cada persona involucrada en la interacción afecta, y es afectado por el comportamiento de cada una de las personas". Otra posible implicación de la retroalimentación es que el proceso de la comunicación es dinámico, con un movimiento y cambios constantes.

Los sistemas interpersonales (parejas casadas, familias, relación bibliotecario-usuario, etc.) se pueden ver como bucles de retroalimentación, ya que el comportamiento de cada persona afecta, y es afectado por el comportamiento de la otra persona (Watzlawick, 1967).

El quinto axioma que expresó Watzlawick (1967) establece una distinción entre las interacciones simétricas y las complementarias. Cuando dos comunicadores en una relación se comportan de manera similar, se dice que la relación es simétrica; las diferencias se minimizan; cuando las diferencias del comunicador se maximizan, se dice que existe una relación complementaria (Littlejohn, 1989).

Una relación jefe-empleado usualmente es complementaria, como lo son aquellas entre maestro-estudiante, doctor-paciente, policía-conductor de automóvil, jefe-secretaria y otras

relaciones basadas en la no igualdad del control (Wilmot, 1980). A partir de esto, se puede conceptuar la interacción bibliotecario-usuario como una relación complementaria, ya que hay una diferencia en poder, control, y estatus. Para que se dé una buena relación entre bibliotecario y usuario deben de estar presentes ambos tipos de comunicación.

1.3 La Comunicación Digital y Analógica

Cada sistema de mensajes, ya sea lingüístico verbal, o no verbal, es un sistema de signos. Un *signo* une una idea o concepto con su representación, hay muchos tipos de signos. Las palabras son signos que unen sonidos y conceptos: fotos y gestos son signos que usan las representaciones visuales para transmitir un significado. A pesar de que a menudo pensamos que la palabra, el dibujo, o el gesto son por si mismos signos, estrictamente hablando, el signo es la *relación* entre concepto y representación.

Los signos no existen aisladamente, existen dentro de sistemas o *códigos* que determinan su significado y usos, así como los signos pueden diferir en estructura y propósito, también los códigos. Un sistema de categoría común divide a los códigos en dos clases: digitales y analógicos. Las palabras pertenecen al código *digital*, mientras que los dibujos son parte de un código *analógico*.

Otra forma de ver las diferencias entre estos dos códigos consiste en comparar los viejos relojes de pulso con un reloj digital. El reloj de pulso usa un código analógico, el movimiento de las manecillas es análogo al paso del tiempo; el reloj digital, por otro lado, indica el tiempo por medio de presentar una serie de números discretos. Los termómetros proporcionan tanto información analógica como digital: el termómetro de fiebre indica la magnitud de la fiebre analógicamente, mostrando el grado al cual el mercurio sube por el tubo capilar, al mismo tiempo que traduce esta información en números; los números representan una temperatura en forma digital, mientras que el mercurio es como una fotografía de la fiebre.

En el sistema nervioso central las unidades funcionales ó neuronas reciben los así llamados paquetes cuánticos de información a través de elementos de conexión ó sinapsis. A la llegada a estas sinapsis, estos "paquetes" producen potenciales post sinápticos excitatorios o inhibitorios que son resumidos por las neuronas y ya sea que causen o inhiben su disparo. Esta parte específica de la actividad neuronal, consiste en la ocurrencia o no-ocurrencia de su disparo, por lo tanto lleva información digital binaria.

El sistema humoral, por otro lado, no se basa en la digitalización de la información, este sistema se comunica liberando cantidades discretas de sustancias específicas hacia el torrente sanguíneo. Se sabe que los modos neural y humoral de la comunicación intra orgánica existen no solo lado a lado, sino que se complementan y son contingentes uno del otro, a menudo en maneras altamente complejas.

Los mismos dos modos básicos de comunicación se encuentran trabajando en el campo de los mecanismos fabricados por el hombre: hay computadoras que utilizan el principio de todo o nada de los tubos de vacío o transistores, y son llamadas digitales, debido a que son básicamente calculadoras trabajando con dígitos; y hay otra clase de máquinas que manipulan magnitudes positivas discretas - los análogos a los datos - y por lo tanto son llamadas analógicas. Algunas de las características de las computadoras también se presentan en la comunicación humana: el material de mensaje digital tiene un mayor grado de complejidad, versatilidad y abstracción que el material analógico.

El lenguaje analógico comparte con la computación analógica la falta del negativo simple, o sea una expresión para "no". Para ilustrar, hay lágrimas de tristeza y lágrimas de alegría, el puño cerrado puede significar agresión o constricción, una sonrisa puede significar simpatía o contento; el silencio se puede interpretar como tacto o indiferencia; y nos preguntamos si tal vez los mensajes analógicos tienen esta cualidad curiosamente ambigua, reminiscente del *Antithetical sense of primal words* de Freud.

La comunicación analógica no tiene calificativos para indicar cuál de los dos significados discrepantes es el implicado, ni tiene indicadores que pudieran permitir una distinción entre el pasado, presente, o futuro, estos calificativos e indicadores sí existen en la comunicación digital. Pero lo que le falta a la comunicación digital es un vocabulario adecuado para las contingencias de relación.

El segundo axioma propuesto por Watzlawick, et al, (1967) propone que "los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente". Littlejohn (1989) dice que esto se ha interpretado para distinguir el lenguaje verbal (codificación digital) del lenguaje no verbal (código analógico). Los gestos no verbales que usamos son analógicos, mientras que las palabras que usamos son digitales; la diferencia es importante porque cada código se acomoda a un diferente tipo de comunicación. Los códigos digitales llevan información de mejor manera acerca de los objetos (información de contenido), mientras que los códigos análogos llevan mejor la información acerca de nuestros sentimientos hacia esos objetos (información relacional). Se sabe que el hombre es el único organismo que usa tanto la comunicación analógica como la digital.

Bateson (1951) manifestó que las vocalizaciones, los movimientos intencionales y los signos de humor en los animales son comunicación analógica por medio de los cuales definen la naturaleza de su relación, en lugar de hacer declaraciones denotativas acerca de los objetos. Para tomar uno de sus ejemplos, cuando abro el refrigerador y viene el gato y se talla contra mi pierna y maúlla, esto no significa "quiero leche", como lo expresaría un ser humano, sino que invoca una relación específica, "sé madre para mí", ya que tal comportamiento sólo se observa en gatitos en relación con los gatos adultos, y nunca entre dos animales adultos. Los amantes de los animales están convencidos de que sus animales "entienden" lo que ellos dicen, pero lo que el animal entiende ciertamente no es el significado de las palabras, sino la abundancia de comunicación analógica que acompaña al habla.

Pero cualquiera que sea la relación central del tema de comunicación, encontramos que el lenguaje digital casi siempre no tiene significado. Luego entonces, si recordamos que cada

comunicación tiene un aspecto de contenido y de relación, podemos esperar encontrar que los dos modos de comunicación no sólo existen lado a lado, sino que se complementan el uno con el otro en cada mensaje. Podemos también esperar encontrar que el aspecto de contenido probablemente será transmitido digitalmente, mientras que el aspecto de relación será de naturaleza predominantemente analógica.

El hombre, en su necesidad de combinar estos dos lenguajes, ya sea como el que envía o el que recibe, debe constantemente traducir de uno al otro, y al hacerlo se encuentra con dilemas muy curiosos. En la comunicación humana la dificultad de traducción existe en ambos sentidos, no solo no puede haber una traducción del modo digital hacia el analógico sin gran pérdida de información, sino que lo opuesto es extraordinariamente dificil: el hablar acerca de la relación requiere una traducción adecuada del modo analógico hacia el digital. Finalmente podemos imaginar problemas similares cuando los dos modos deben coexistir, como Haley (1963) lo nota en su capítulo "Terapia Matrimonial": Cuando un hombre y una mujer deciden que su asociación se debe legalizar con un contrato matrimonial, tienen ahora un problema que seguirá durante todo el matrimonio, ahora que están casados, ¿se van a quedar juntos porque desean hacerlo, o por que deben hacerlo? A la luz de lo anterior, diríamos que cuando a la parte más analógica de su relación

(comportamiento de cortejo) se le añade la digitalización (contrato matrimonial) se vuelve muy problemática la definición no ambigua de su relación.

Resumiendo: los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital tiene una sintaxis lógica altamente compleja y poderosa, pero carece de la semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no tiene una sintaxis adecuada para la definición no ambigua de la naturaleza de la relación.

Judee Burgoon (1989) resume las diferencias entre estos dos códigos, de la siguiente manera:

- El lenguaje verbal tiene varias características importantes no totalmente compartidas por el sistema de código no verbal. Primero, el lenguaje verbal (el código digital) está gobernado por reglas para interpretar, ordenar, y combinar los signos verbales. Segundo, los códigos digitales permiten un grado de auto reflexión que está ausente en los códigos análogos. El lenguaje no puede comentar sobre sí mismo; podemos hablar acerca de lo que acabamos de hablar. A pesar que un signo no verbal puede comentar sobre un mensaje verbal (un guiño puede invalidar nuestras palabras), los códigos análogos raramente comentan sobre ellos mismos.
- Otra diferencia es que los códigos no verbales se limitan al tiempo presente, mientras que los códigos digitales permiten la discusión del pasado y del futuro también.
- Finalmente, el lenguaje verbal nos permite referirnos al negativo; nos permite referirnos a la ausencia de algo, hablar acerca de algo que no existe. Esto es imposible en el código puramente análogo.

El código digital expresa ciertos tipos de información que no pueden ser indicados de forma análoga, lo opuesto también es verdad. Los códigos análogos son más emocionalmente poderosos que los digitales. Por lo tanto a menudo nos encontramos perdidos cuando tratamos de expresar sentimientos y emociones con palabras.

1.4 La Comunicación no verbal

¿Qué es entonces la comunicación analógica? La respuesta es relativamente simple: es virtualmente toda la comunicación no verbal. Este término, sin embargo, es engañoso, debido a que a menudo se le restringe al movimiento corporal, comportamiento que se conoce como kinesis, el término debe abarcar la postura, los gestos, la expresión facial, la inflexión de la voz, la secuencia, el ritmo y la cadencia de las palabras mismas, y cualquier otra manifestación no verbal de la cual sea capaz el organismo, así como las claves de

comunicación que siempre están presentes en cualquier contexto en el cual tenga lugar una interacción.

Mark Knapp (1980), basándose en el trabajo de Paul Ekman divide la comunicación no verbal en siete categorías:

- 1. El movimiento corporal o kinesis incluye el comportamiento ocular y la postura.
- Las características físicas incluyen la altura, el peso, el tipo de cuerpo, de piel y el color del cabello.
- El comportamiento de contacto se refiere a cómo y que tanto nos tocamos unos a otros. Es otra de las fuentes principales de los mensajes relacionales.
- 4. El paralenguaje se refiere al modo en que algo se dice, en lugar de al contenido verbal de lo que se dice. Las cualidades de la voz tales como el tono, el ritmo, la articulación y la resonancia afectan el significado de una expresión y las características que le atribuimos a quien las manda.
- La Proxémica se refiere a nuestro espacio personal y al espacio social. La forma en que nos colocamos frente a otra persona tiene un gran valor comunicativo.
- 6. Los Artefactos son objetos que poseemos y controlamos y que dan información a otros acerca de nosotros. Los artículos del vestido, cosméticos, o símbolos de estatus como son los automóviles, los relojes y las alhajas, hacen fuertes declaraciones acerca de quién y cómo somos.
- 7. La naturaleza de factores medioambientales afecta la naturaleza de nuestros comportamientos de comunicación. Actuamos de manera distinta en una catedral que en la barra de un bar, y lo que decimos en un lugar es diferente de lo que decimos en otro.

Albert Mehrabian (1972) sugiere que hay tres tipos de significado que son transmitidos de forma no verbal:

- 1. La *preferencia* o simpatía, es transmitida generalmente por el grado de proximidad que mostramos con otros. Por medio de inclinarnos hacia adelante, tocarnos, hacer contacto visual y cosas similares, incrementamos la proximidad, y por lo tanto, la preferencia.
- 2. El poder o *dominancia* también se manifiesta por medio de acciones no verbales. Los individuos que sienten que tienen dominio de sí mismos, generalmente usan una postura corporal relajada y gestos expansivos, mientras que los individuos que se sienten subordinados muestran tensión corporal y tienden a tomar menos espacio.
- 3. El comportamiento no verbal se puede leer a partir de un nivel general de *sensibilidad* o comprensión. La cantidad de expresiones faciales, la velocidad a la que hablamos, y el volumen del discurso indica a otros nuestro nivel de excitación emocional.

A pesar de que los comportamientos no verbales pueden no estar acompañados por expresiones verbales, a menudo ocurren juntos. Burgoon (1989) presentan seis formas en que los dos códigos trabajan en conjunción: redundancia, sustitución, complementación, énfasis, contradicción y regulación.

- La redundancia o repetición del mensaje es una forma de código no verbal usado junto con el verbal. Por ejemplo, al dar una dirección podemos repetir parte del mensaje verbal por medio de usar un ilustrador para apuntar el camino.
- Los signos no verbales también pueden sustituir partes del mensaje verbal. Cuando alguien nos pregunta cómo estuvo nuestro día, podemos simplemente suspirar y levantar nuestra mirada, sustituyendo estos despliegues de afecto por descripciones verbales.
- La complementación ocurre cuando incluimos claves no verbales en un mensaje verbal. Por ejemplo, las claves de sensibilidad, complementan un mensaje verbal por medio de indicar cómo nos sentimos acerca de lo que decimos.
- El énfasis es un tipo de subrayado no verbal. Al usar un énfasis vocal, italizamos partes del mensaje verbal que son particularmente importantes.

- 5. La contradicción es otra relación entre los códigos verbales y no verbales. Al decir "con mucho gusto le ayudo" en tono exasperado o aburrido, estamos negando el significado verbal de la oración.
- Finalmente, los reguladores se pueden usar para controlar y regular la acción en curso.

Genova (1981) realizó un estudio con intermediarios en las entrevistas de referencia. Ella buscaba determinar el comportamiento no verbal que facilitaba o dificultaba "el suave flujo de la interacción en la entrevista" y la correlación entre estos comportamientos y el nivel de satisfacción del usuario y del bibliotecario. Genova (1981) encontró que los bibliotecarios por lo general estaban menos satisfechos que los usuarios. Otros hallazgos incluyen: (a) cuando los bibliotecarios usaron terminales de computadora, los usuarios estuvieron mas satisfechos, (b) los bibliotecarios estuvieron menos satisfechos con las entrevistas largas, o con las entrevistas interrumpidas, y (c) la satisfacción del usuario y del bibliotecario se correlacionan de manera positiva. Estos hallazgos indicaron que las dimensiones interpersonales entraron en el proceso aún cuando la relevancia de los resultados de la computadora parecían ser el único factor que debería afectar la satisfacción del usuario, del bibliotecario o de ambos.

Boucher (1976), Ellison (1983), Heinzkill (1972), Kazlauskas (1976), Larason & Robinson (1984), Munoz (1977) Richardson (1985), y Weiss (1976) escribieron otros artículos sobre el comportamiento no verbal y los bibliotecarios. Además, Harris & Michell (1986) condujeron un estudio experimental de los efectos del género y la habilidad de la comunicación, en una evaluación de observación de un bibliotecario y encontraron que: la simpatía no verbal que despliega el bibliotecario hacia el usuario tuvo un efecto significativo sobre las calificaciones de los observadores sobre la aptitud y el profesionalismo.

Radford (1991) encontró que la decisión de los usuarios de acercarse a los bibliotecarios para buscar ayuda, se basaba en sus percepciones de acercamiento o accesibilidad no

verbales. Aquellos bibliotecarios que exhibieron comportamientos no verbales positivos, fueron abordados mucho más a menudo que aquellos que exhibieron comportamientos no verbales negativos.

Para este trabajo no se tomó en cuenta el comportamiento no verbal que desplegaron ni usuarios ni bibliotecarios durante la entrevista, ya que no se llevó a cabo la observación de la interacción, pero si de los relatos que hicieron sobre este tipo de comportamiento y que afectaron de alguna forma su encuentro durante la entrevista de referencia.

CAPITULO II EL INCIDENTE CRÍTICO COMO TÉCNICA PARA RECOLECTAR DATOS

En este capítulo se explica en qué consiste la Técnica del Incidente Crítico, y cuáles son sus aplicaciones para este estudio. Así mismo se incluye un estudio piloto a manera de una aplicación directa.

2.1. Definición

Según su inventor John C. Flanagan (1954), la Técnica del Incidente Crítico (TIC) es:

"un conjunto de procedimientos para recolectar observaciones directas del comportamiento humano de tal manera que facilite su utilidad potencial para resolver problemas prácticos y desarrollar principios psicológicos amplios".

Es:

"esencialmente un procedimiento para recolectar ciertos hechos importantes concernientes al comportamiento en situaciones definidas... No consiste en un conjunto rígido único de reglas que dirigen o controlan tal recolección de datos. Mas bien se le debe ver como un conjunto flexible de principios que deben ser modificados y adaptados para satisfacer la situación específica que se tiene a la mano".

Es esencial que un incidente contenga suficientes detalles de modo que pueda ser posteriormente analizado para dar resultados justos e imparciales. El incidente debe proporcionar una indicación clara de la percepción del observador acerca del desempeño de la persona involucrada.

Más que recolectar opiniones, fragmentos y estimaciones, se obtiene un registro de comportamientos específicos de aquellos que están en la mejor posición de hacer observaciones y las evaluaciones necesarias. La recolección y tabulación de estas observaciones hace posible formular los requerimientos críticos para una actividad. Una lista de comportamientos críticos proporciona las bases para hacer inferencias en cuanto a los requerimientos en términos de aptitudes, entrenamiento y otras características.

También Flanagan dice que tales comportamientos son analizados en el contexto de los incidentes o situaciones observadas, las cuales tienen un significado especial y concuerdan con criterios sistemáticamente definidos

Wilson, Starr-Schneidkraut, y Cooper (1989) sintetizan la idea de Flanagan y definen la TIC como un conjunto de metodologías relacionadas, que involucran la recolección de reportes de instancias u ocasiones ("incidentes") detallados, en los cuales un individuo hizo algo que fue especialmente efectivo o especialmente inefectivo para el logro del propósito de una actividad.

Ovretveit (1992) sugiere que la técnica del incidente crítico permite al que responde expresar necesidades y expectativas especiales y no depende del análisis de un número limitado de componentes, como sería el caso de un cuestionario previamente elaborado. Los usuarios experimentan y recuerdan un servicio dado como una secuencia de incidentes, y no como atributos individuales, por ejemplo, bueno, regular o malo.

Edvardsson (1992) escribe que: "para que un incidente sea "crítico", el requerimiento es que se desvíe significativamente, ya sea positiva o negativamente, de lo que es normal o de lo que se espera".

Chell (1998) define la TIC como "... un procedimiento cualitativo de entrevista que facilita la investigación de sucesos o acontecimientos significativos (eventos, incidentes, procesos o asuntos) identificados por el entrevistado, la forma en cómo son manejados, y los resultados en términos de los efectos percibidos. El objetivo es obtener un entendimiento del incidente desde la perspectiva del individuo, tomando en cuenta los elementos cognitivos, afectivos y del comportamiento".

Roger, J. Callan (1998) manifiesta que la TIC es un procedimiento que registra comportamientos que han sido observados que llevan hacia el éxito o fracaso en lograr una tarea específica.

Fisher (1999) propone que la TIC es un conjunto flexible de principios para facilitar la solución de problemas prácticos por medio de la identificación de comportamientos efectivos, incluyendo los factores relacionados con el comportamiento tales como el diseño ergonómico (comunicación personal).

Las situaciones o incidentes deben ser recolectados por medio de entrevistas o registros escritos de personas que han observado directamente las acciones de los individuos. Para obtener datos válidos, tales observadores deben ser personas calificadas, en virtud de su entrenamiento y experiencia, para discernir si el resultado de una acción afectó el logro de un propósito dado de forma benéfica o de otra manera, y si fue la acción del individuo, y no otros factores, lo que de hecho fue "crítico" para el resultado. El uso del término crítico, como es usado aquí, se refiere al papel principal del comportamiento en el resultado de una actividad y no a si la situación por sí misma fue una emergencia, un asunto de vida o muerte, o crítica en algún otro sentido.

La recolección y el análisis cuidadoso de un número suficiente de reportes detallados de tales observaciones de comportamientos efectivos e inefectivos da como resultado una definición comprensible de los comportamientos que se requieren para el éxito en la actividad en cuestión bajo un amplio rango de condiciones. Estas listas organizadas de requerimientos críticos (generalmente llamados "taxonomías de desempeño") pueden usarse entonces para una variedad de propósitos prácticos tales como la evaluación del desempeño, la selección de individuos con la mayor probabilidad de éxito, o en el desarrollo de programas de entrenamiento o de otras herramientas para aumentar la efectividad de los individuos. Y se ha demostrado en muchas áreas que el uso de datos empíricos sobre los comportamientos que de hecho hacen una diferencia en el resultado de una actividad, proporciona bases más comprensibles, específicas, y válidas para la evaluación del desempeño, la selección etc., que lo que haría un conjunto de requerimientos basados únicamente en la opinión de los expertos.

2.2 Antecedentes

La llamada "Reported Significant Observation" (RSO), fue usada por la Fuerza Aérea de los Estados Unidos en su programa de psicología de la aviación y más tarde desarrollada por John C. Flanagan (1954); la RSO es más conocida como la "Técnica del Incidente Crítico". Sin embargo, las palabras "crítico" e "incidente" tienen otras connotaciones en el campo de la seguridad nuclear, por lo que sus primeros usuarios dentro de la Compañía Nuclear Aerojet le dieron el nombre más apropiado de "Reported Significant Observation".

La Técnica del Incidente Crítico (TIC) surgió como un resultado de varios estudios conducidos durante la Segunda Guerra Mundial por el Programa de Psicología de la Aviación de la Armada de los Estados Unidos. Este programa estaba bajo la dirección del Dr. John Flanagan y fue creado para encarar los retos de mejorar el entrenamiento de aviación militar. La TIC se usó ampliamente para mejorar la selección de la tripulación de vuelo, el entrenamiento, y el desempeño en el combate. Los estudios se basaron en obtener información acerca de las causas por las que fallaban tanto pilotos como entrenadores. Esta técnica de contar "historias de guerra" es la parte medular del proceso del incidente crítico.

Después de que terminó la Segunda Guerra Mundial, Flanagan y otros psicólogos del Programa de Psicología de Aviación, fundaron el American Institute for Research (AIR), organización educativa y científica no lucrativa. Los estudios que esta institución llevó a cabo ayudaron mucho en el desarrollo de la TIC. Otros estudios llevados a cabo en la Universidad de Pittsburg, bajo la dirección de Flanagan, proporcionaron más bases y comprensión de esta técnica. Finalmente, en 1954, Flanagan publicó una descripción completa de la técnica junto con una revisión de más de 60 estudios (Flanagan, 1954; Roman y Latham, 1974; Zemke, 1979).

Esta técnica ha sido usada en más de 700 estudios publicados desde ese momento, incluyendo el estudio de 1960 llevado a cabo por AIR para el National Board of Medical Examiners en el cual se usó la TIC para recolectar ejemplos de prácticas clínicas efectivas e

inefectivas de los internos y residentes con el propósito de definir las dimensiones críticas o su competencia, lo que dio por primera vez una definición concreta de los requerimientos para un desempeño efectivo como médico, específicamente como residente médico.

La TIC de Flanagan ha sido utilizada en una amplia variedad de investigaciones, pero se sabe poco en la Ciencias de la Información y la Bibliotecología.

En 1987, la National Library of Medicine (NLM)² de los Estados Unidos condujo una encuesta nacional entre cerca de 3000 profesionales de la salud que usaban la base de datos Medline. Esta encuesta sin embargo, no sirvió para conocer con detalle las respuestas a preguntas tales como: ¿cuál era el impacto que la información recuperada por Medline estaba teniendo en las actividades profesionales?, ¿cuál era la razón por la cual se buscaba información a través de Medline?, ¿para qué estaba siendo usada?, ó ¿cuál era el impacto final sobre la situación que motivó la búsqueda?

Por eso, en agosto de 1988 la Oficina de Planeamiento y Evaluación de la NLM, con apoyo del American Institute for Research (AIR), iniciaron una investigación para saber si la Técnica del Incidente Crítico proporcionaría las respuestas a tales preguntas, ya que la metodología tradicional de encuesta, con categorías de respuestas pre-definidas, no es la adecuada para entender cuál es la motivación y el comportamiento del usuario, así como sus consecuencias.

2.3 Método

Flanagan presenta el procedimiento en cinco pasos:

 Propósitos generales.- Esta es una condición básica. Involucra una orientación fundamental en términos de los objetivos últimos que persigue el estudio, los cuales

² http://ftp.nlm.nih/gov/od/ope/cit.html

se deben entender y con los cuales debe estar de acuerdo la mayoría de la gente. También debe tener la forma de una breve declaración por escrito que se haya obtenido de autoridades en el campo.

- 2. Planes y Especificaciones.- Se le deben proporcionar instrucciones precisas a los observadores, quienes deben estar familiarizados con la actividad de los observados. Se debe especificar el grupo cuyo comportamiento está siendo estudiado y tales comportamientos deben ser categorizados; las instrucciones deben ser consistentes con respecto a los estándares que se usarán en la evaluación y clasificación. Se debe poner mucha atención en aquellos aspectos del comportamiento que sean cruciales para la formulación de una descripción funcional de la actividad. Sólo se puede obtener una objetividad si los observadores siguen el mismo conjunto de reglas. En este sentido, se deben establecer las especificaciones y se deben hacer explícitas antes de la recolección de los datos. Dichas especificaciones deben incluir: las situaciones observadas, su relevancia con respecto al objetivo general, la extensión del efecto sobre el objetivo general, y la gente que haga las observaciones.
- 3. Recolección de Datos.- La recolección de datos a partir de la observación directa es preferible, pero también es aceptable la recolección de datos retrospectivos que están frescos en la mente de los sujetos a estudiar por medio de entrevistas individuales, entrevistas de grupos y cuestionarios.
 - Es aconsejable llevar a cabo un estudio piloto para verificar la interpretación de las preguntas e instrucciones. La pregunta debe tener una breve especificación del tipo de comportamiento relevante y se debe pedir a los sujetos que recuerden ciertos incidentes tales como los más recientes. En el momento de la entrevista, deben ser los entrevistados los que hablen más.
- 4. <u>Análisis de los Datos.</u> El propósito es resumir y describir los datos de manera eficiente para la formulación de categorías, el cual es un proceso subjetivo. Una vez

que se ha desarrollado el sistema de clasificación se puede obtener un grado de objetividad bastante satisfactorio y se pueden formular hipótesis a través del estudio de los incidentes.

5. <u>Interpretación de Reportes.</u> En muchos casos, los errores verdaderos no se cometen durante la recolección y análisis de los datos, sino que se falla en hacer una interpretación adecuada.

Yasar Tonta (1992), de la universidad de Berkeley en California, resume los procedimientos de la TIC en dos grandes pasos:

- a) recolección y clasificación detallada de los reportes de incidentes, y
- b) elaboración de inferencias basadas en los incidentes observados.

2.4 Aplicaciones

Flanagan describió los siguientes usos para la TIC (1954):

- Medición de desempeños típicos.- Es la aplicación más simple y natural, se refiere
 a la preparación de la declaración por escrito del requerimiento crítico y de la
 evaluación del desempeño de la gente involucrada en una actividad.
- 2. <u>Medición de la destreza o habilidad</u>.- Evaluación del desempeño contra las muestras de comportamiento estándar.
- 3. Entrenamiento.- Establecimiento de requerimientos de entrenamiento.
- 4. <u>Selección y clasificación.-</u> Para la identificación precisa de los elementos de trabajo importantes para una tarea específica.
- 5. <u>Diseño de trabajo.</u> Equiparar las tareas y el entrenamiento con cada miembro del equipo.

- Procedimientos de operación.- Datos reales detallados sobre los éxitos o fracasos que pueden ser analizados sistemáticamente para mejorar la efectividad y la eficiencia.
- 7. <u>Diseño de equipo.</u>- Implementación de ideas de retroalimentación para modificar el equipo.
- 8. <u>Motivación y liderazgo.</u> El estudio de las actitudes proporciona las bases para analizar la motivación y el liderazgo.
- Consultoría y psicoterapia. Desarrollo de medidas objetivas para el mejoramiento.
 Análisis de los tipos de mejoría que resulten del uso de procedimientos específicos por parte del terapeuta.

La TIC se ha usado como un método clave en la industria hotelera y de los restaurantes para registrar el éxito o fracaso en situaciones de servicio (Bitner, Booms y Stanfield Tetrecuilt, 1990). En este último caso la técnica se utilizó con el propósito de reducir mucha información cualitativa para facilitar la evaluación de los aspectos positivos y negativos del servicio y para el análisis de las fuentes de satisfacción o insatisfacción por parte de los usuarios.

Roger J. Callan (1998) dice que la TIC es una técnica útil y apropiada para el estudio de cuestiones de calidad en el servicio y para evaluar las percepciones de los usuarios, ya que proporciona información significativa acerca de las necesidades de los clientes. En estudios futuros podría ser valioso incluir una muestra de los proveedores del servicio para comparar y contrastar las percepciones de las tres partes involucradas en la provisión y obtención del servicio ofrecido. En muchos casos, es la actitud y el comportamiento del proveedor del servicio, más que el servicio en sí mismo, lo que puede ser la crítica fundamental.

Los incidentes identificados permiten al investigador situarse más allá de las descripciones del atributo tales como *empleados amigables* o *empleados eficientes*, para proporcionar razones que expliquen el comportamiento de éstos y subsecuentemente dar soluciones que

puedan ser aplicadas a una unidad operacional en particular o a un grupo de unidades similares.

La técnica ha sido utilizada en varias disciplinas, como por ejemplo la administración, recursos humanos, hotelería, turismo, educación y en especial en la carrera de hospitalidad. Bitner et al. (1990) recolectaron incidentes en tres industrias: hoteles, restaurantes y líneas aéreas, considerándolas como representativas de los servicios de alto contacto en donde las habilidades de comunicación oral son particularmente importantes.

Owen (1976, 1977) sugiere que la TIC podría ser útil en la evaluación del desempeño y determinación de los requerimientos críticos en los empleos. De manera similar, Berkner (1979) sugiere el uso de la TIC como un elemento en la evaluación del desempeño. Cabe hacer notar, que a un nivel mas general, Pearn y Kandola (1993) incluyeron la TIC como uno de los 10 métodos más útiles para el análisis de empleos, de los papeles a desempeñar y de las tareas a realizar.

2.5 El uso de la técnica del incidente crítico en bibliotecas

La técnica del incidente critico ha sido usada varias veces en Bibliotecas en particular en la década del 60 al 70, después del artículo de Flanagan en 1954, inclusive logrando una entrada en los principales volúmenes de la Encyclopaedia of Library and Information Science (Shirey, 1971).

Slater y Fisher (1962) usaron el concepto de "incidente crítico" en estudios sobre el uso de la biblioteca como una forma de "enfocar la mente de la persona que responde y de proporcionar datos sobre una ocurrencia específica". Este es un enfoque mucho más útil que el buscar narraciones generalizadas del uso de la biblioteca. En 1966, Menzel citó los estudios de la TIC como un factor significativo en el desarrollo de investigación empírica en el área de la información; y para identificar las diferencias preceptúales que existían

entre los estudiantes y académicos en cuanto a la efectividad de los bibliotecarios, Chamberlain (1982) y Smith (1988) utilizaron la TIC. Collins (1985) por su parte, empleó esta misma técnica en un análisis del comportamiento de los bibliotecarios de referencia en bibliotecas académicas de la Universidad de Boston. Massachussets.

La TIC ha sido aplicada en dos estudios de servicio de referencia "avanzados". En ambos casos, los autores dan buenas narraciones de sus métodos. Carr (1980) obtuvo 113 ejemplos de incidentes críticos de 39 respondientes, al examinar el papel que tiene el personal bibliotecario al ayudar a adultos aprendices independientes; y Radford (1996) condujo un estudio del servicio de referencia en 3 bibliotecas académicas.

Siegel (1991) usó la TIC en un estudio para conocer el uso que hacen los médicos del MEDLINE.

Más recientemente Wilkins y Leckie (1997) usaron la TIC como un procedimiento clave para estudiar las necesidades de información y el comportamiento en la búsqueda de información del personal profesional y gerencial en la Universidad de Western Ontario.

Shelag Fisher y Tony Oulton (1999) se interesaron en la TIC en 1980 cuando la escuela de bibliotecología de la Universidad de Manchester, en el Reino Unido, estaba desarrollando el currículo para una maestría en "part-time, post-qualification, post-experience" que evolucionó hasta convertirse en la maestría en "Strategic Library Management" (Gerencia Estratégica de Bibliotecas). La TIC parecía ser una técnica apropiada para enseñar métodos de investigación a gerentes de bibliotecas Algunos de los estudiantes de esta maestría que utilizaron la TIC en su investigación fueron Andrews (1991) y Harrington (1992), quienes participaron en tres estudios que se estaban llevando a cabo en la mencionada universidad: uno era el estudio de las necesidades de desarrollo de los empleados como un elemento clave en el estudio del cambio en la Educación superior en el Reino Unido; un estudio sobre las prácticas de toma de decisiones en bibliotecas de pequeñas a medianas en Europa (el proyecto DECIMAL); y el desarrollo de herramientas de apoyo para el aprendizaje (el proyecto LISTEN: Library and Information Services Training and Education Network), que

se debía usar para ayudar a los trabajadores de las bibliotecas a que ascendieran a la gerencia. El Learning Support Tool o herramienta para el apoyo en el aprendizaje consistió de 14 actividades, dos de las cuales estaban en forma de un estudio de incidente crítico. Se les pidió a los participantes considerar cinco preguntas de incidente crítico relacionadas a su vida laboral reciente y a responder a al menos tres de ellas para un auto-análisis. Después de completar la actividad, se pidió a los participantes que analizaran sus relatos considerando qué habilidades había usado o deberían haber usado, si podían identificar patrones ya fueran positivos o negativos; y cómo la evidencia obtenida de esta actividad se relacionaba con otros en el trabajo.

La mayoría de estos estudios pero no explota los beneficios de la TIC por completo, ya que únicamente toma en cuenta el punto de vista del bibliotecario, ó se enfocan en el usuario individual como un agente libre con opciones de usar o no usar un servicio de información. Únicamente el estudio de Radford (1996) se enfocó en la interacción entre el usuario y el bibliotecario.

A pesar de que se requiere un trabajo considerable para llevar a cabo la entrevista usando la TIC de forma correcta, incluyendo un trabajo de investigación preliminar, compilación de la muestra y entrevistas telefónicas, la entrevista en sí no es muy estructurada, esto quiere decir que el entrevistador debe ser capaz de adaptar las preguntas al entrevistado en particular. A pesar de que la TIC ha sido usada como una metodología de investigación subjetiva, una de sus ventajas es su versatilidad. Como Flanagan lo ha demostrado, la técnica puede ser usada como "método científico". Usada cualitativamente la TIC proporciona datos discursivos que pueden ser sujetos de análisis narrativo y pueden ser codificados y categorizados de acuerdo a los principios de la teoría fundamentada en los datos (Grounded Theory)³ (Strauss y Corbin, 1990). De acuerdo a los principios de esta teoría, a partir de los datos se pueden derivar seis tipos de incidentes:

 Incidentes proactivos.- en donde el actor actuó de acuerdo a los objetivos de la organización o personales.

³ Se refiere a la teoría que es desarrollada inductivamente a partir de un cuerpo de datos.

- Incidentes reactivos.- en donde el actor actuó en respuesta a presiones dentro o fuera de la organización.
- Incidentes tangibles.- los cuales involucraron un cambio a la organización que podía ser observado o medido, por ejemplo, la construcción de una segunda sala de lectura.
- 4. Incidentes intangibles.- los cuales involucran situaciones que no podían ser observadas o medidas y estaban abiertas a las percepciones de diferentes participantes, por ejemplo, cambios en el proceso gerencial o problemas de relaciones humanas.
- 5. Incidentes positivos.- en donde el actor vio al evento de manera positiva.
- 6. Incidentes negativos.- en donde el actor vio al evento en forma negativa.

2.5.1 Ventajas

La ventaja de este método es que la persona que responde no tiene que interpretar preguntas específicas, analizar y categorizar su comportamiento, seleccionar aquellas respuestas que cree que corresponden a la intención de investigador, y luego articular esta información en un formato que cree será el aceptable para el investigador. En lugar de eso, se le pide al entrevistado que proporcione una descripción principalmente basada en los hechos, o como dicen Fisher, & Outlton, T. (1999), lo ponen a contar una historia. Este enfoque, dicen, puede permitir que el investigador logre el entendimiento del comportamiento que no les está disponible en ese momento a los que responden.

Estos investigadores declaran que en general la TIC permite que las personas que respondan expresen sus experiencias, ideas y problemas sin la conceptuación previa que requieren otros enfoques, y por lo tanto puede descubrir aspectos de un tema del cual los que responden pueden no estar conscientes.

Aparte de la cantidad, la información recolectada por la TIC es dificil de obtener por cualquier otro método. Cuando los evaluadores u observadores entran en una actividad continua, usualmente evidenciarán un nivel de desempeño artificialmente alto y buen comportamiento; la sola presencia de los observadores causa esto. Debido a que la información obtenida viene de los mismos trabajadores sin temor a una acción punitiva, son más cándidos y específicos. (RSO)⁴

La TIC tiene la ventaja de ser una técnica que puede identificar puntos específicos de mejoramiento en la calidad y su aplicación por lo tanto es particularmente valiosa en una unidad de operación individual o en unidades de pequeños grupos los cuales ofrecen productos similares a segmentos similares del mercado. Es dificil (si no es que imposible) hacer el monitoreo y registro de la interacción entre los clientes y los proveedores por medio de la simple observación. El intentarlo influenciaría los resultados naturales del encuentro. La TIC permite al investigador registrar (preferiblemente de manera electrónica) las experiencias de primera mano en el encuentro. (Callan, 1998).

Esto produce una riqueza y profundidad de datos que no se podría lograr en un experimento controlado, o por medio del registro con lápiz y papel. Edvardsson (1992) cree que la principal ventaja de la TIC es que "genera descripciones detalladas del proceso de los incidentes críticos, tal como son percibidos por los entrevistados".

La TIC permite al que responde identificar incidentes no rutinarios que perciben como importantes pero que no podrían ser identificados por medio de estudios de atributos del servicio o procedimientos de servicio estándar.

2.5.2 Desventajas

Conducir una entrevista usando la TIC no es fácil. Requiere de un investigador con experiencia, que pueda manejar al entrevistado, dirigir la entrevista para lograr un claro entendimiento y que pueda manejar las expresiones de emoción incluyendo la angustia.

⁴ Reported Significant Observation

Otra dificultad al conducir bien la entrevista es intentar asegurarse que el entrevistador ha captado todos los incidentes críticos y los ha registrado con suficiente detalle. Al inicio de la entrevista, se pueden usar un conjunto de preguntas estructuradas para facilitar la emergencia de los incidentes críticos.

Para Roger J. Callan (1998) el mayor inconveniente de la técnica es que depende de que el investigador interprete las historias e identifique la situación específica que está siendo discutida. La falta de entendimiento acerca del incidente, puede conducir a una falsa clasificación. La debilidad del método se debe principalmente a que el entrevistador puede filtrar, mal interpretar o entender mal al entrevistado, lo cual es cierto para todos los métodos verbales.

Un participante puede usar el proceso de la TIC para atraer la atención hacia una queja personal. Aunque esto también puede servir para investigaciones posteriores, ya que los problemas de actitud y moral pueden servir como indicadores de posibles temas de preocupación.

Otra de las desventajas se refiere a la posibilidad del efecto Hawthorne (Roethlisberger & Dickson, 1939) que sugiere que el comportamiento humano puede cambiar simplemente por el hecho de saberse observado.

2.6 El procedimiento de la entrevista y la recolección de datos

La recolección de datos se puede hacer de diferentes maneras: entrevista personal, entrevista de grupo, o cuestionario. (Flanagan, 1954; Callan, 1998).

Al seleccionar el instrumento de recolección hay que tener en cuenta el tipo de personal disponible en la biblioteca. Puede que ya existan expertos dentro de la organización, ya sea entrevistadores o diseñadores de cuestionarios. A falta de estos expertos, se pueden contratar consultores en el área.

Al escoger entre la entrevista y el cuestionario, la principal consideración, aparte del problema del personal que va a llevar a cabo la recolección de datos, es la validación de los resultados del estudio. Esta consideración incluye dos aspectos: la predisposición y el anonimato.

Predisposición

Flanagan (1954) sugiere que el entrevistador sea alguien familiarizado con el área a ser estudiada, pero también hay que tener cuidado en la selección y entrenamiento de estas personas que van a recoger los datos ya que se pueden obtener resultados no apropiados de un ingeniero eléctrico empleado como entrevistador si el ingeniero está predispuesto a descubrir problemas de seguridad en cuanto a electricidad. El entrevistador será capaz de detectar y corregir las falsas interpretaciones de la pregunta sin inducir al participante a una respuesta predeterminada. Con:

- * La entrevista es menos probable que se predisponga al participante. Esto es debido a que el entrevistador puede percibir las opiniones que causan que los individuos reaccionen de manera diferente a la misma pregunta. Si el participante ha malinterpretado la pregunta o está tratando de mencionar algún problema personal, el entrevistador tiene la libertad de cambiar la pregunta para re-direccionar al participante de vuelta a la trayectoria.
- * El cuestionario, desafortunadamente, no se puede variar una vez que ha sido distribuido, y siempre habrá un cierto número de resultados inválidos en cada estudio. Esto se puede minimizar sólo a través de una redacción cuidadosa de las preguntas escritas y con cualquier ejemplo o comentario introductorios incluidos en el paquete del cuestionario.

Anonimato

El anonimato es importante para los individuos que temen recibir una acción punitiva como resultado de la información que revelen.

- * <u>La entrevista</u> se basa en la premisa de que los individuos estarán menos inhibidos debido a que usualmente estarán describiendo incidentes o situaciones "casi fallidas" en donde no hubo daños. Pero el entrevistador sólo puede ofrecer promesas orales de que el material de los participantes permanecerá en el anonimato.
- * El cuestionario asegura aún más el anonimato porque no pregunta los nombres. Los resultados inclusive se pueden regresar en sobres sellados. La apertura que resulta del anonimato puede ayudar a revelar la actitud del empleado y la información moral que es dificil de obtener por otros métodos.

Flanagan cree que el método más apropiado para la recolección de datos es la entrevista individual, debido a su eficiencia, lo inmediato del proceso y las mínimas demandas para que la gente coopere. Afirma que: "la recolección y la tabulación de estas observaciones hacen posible el formular los requerimientos críticos de una actividad (ej. Calidad del servicio).

No es el propósito de la entrevista el preguntar al entrevistado que identifique las causas que contribuyeron a su experiencia satisfactoria o no satisfactoria, sino que solo describa aquellos incidentes en donde tuvo lugar una interacción de servicio bueno o malo.

El repetir los eventos o historias de esta manera es algo que la mayoría de la gente hace con facilidad. Es el investigador el que se hace responsable de la abstracción e inferencia. Flanagan sugiere que para que el proceso de la entrevista sea más efectivo, será necesario:

- Indicarle al entrevistado la autoridad sobre la cual se está llevando a cabo la entrevista.
- Hacer una declaración por escrito acerca del propósito del estudio.
- Explicarle por que él ha sido elegido para comentar.
- Convencer al entrevistado acerca del anonimato.
- ❖ La principal "pregunta" debe manifestar que se desea un incidente o un comportamiento reciente.
- Permitir al entrevistado que él sea el que hable y evitar hacerle preguntas inducidas.

Hacer preguntas de seguimiento para asegurarse que se ha dado una narración o relación comprensible y detallada.

Anderson y Nilsson (1964) y Edvardsson (1992) están de acuerdo en que el mejor método para la recolección de datos es la entrevista personal, debido a la profundidad y riqueza de los datos recolectados. La riqueza de los datos no se adquiere fácilmente y se requiere de una preparación cuidadosa para la entrevista en sí.

Debido a lo anteriormente expuesto, para propósitos de este estudio se utilizará la entrevista personal como soporte metodológico para la evaluación de la comunicación interpersonal entre el bibliotecario y el usuario en el servicio de referencia.

2.6.1 Validez y confiabilidad

En los estudios cualitativos, la *triangulación* es la combinación de metodologías en el estudio de un mismo fenómeno, e implica que los datos se puedan recoger desde puntos de vista distintos y realizar comparaciones múltiples de un fenómeno único, de un grupo y en varios momentos, utilizando perspectivas diversas y múltiples procedimientos.

A través de un examen cruzado de la información se pueden obtener datos de gran interés que permitan no sólo el contraste de los mismos, sino que también puede ser un medio de obtener otros datos que no han sido aportados.

Ya que en este estudio se está dejando el registro sistematizado de la metodología que se llevó a cabo, así como de las categorías que resultaron, de manera que cualquier otro investigador independiente lo puede repetir, se puede decir que se está logrando la validez.

A pesar del éxito aparente de la TIC en cientos de estudios, algunas veces esta técnica ha sido descuidada probablemente porque parece tan simple (Zemke, 1979). Sin embargo, se han conducido varios estudios para evaluar la validez y la confiabilidad de esta técnica. El primer estudio lo condujo Andersson y Nilsson (1974), diez años después de que Flanagan

publicara esta técnica. El segundo estudio lo realizó Roman y Latham (1974), y amplió algunos aspectos que no fueron desarrollados o incluidos en el estudio de Andersson y Nilsson.

Los detalles técnicos de tales estudios de investigación van más allá del alcance de la presente discusión. Lo que sí vale la pena mencionar es que en ambos casos, los investigadores concluyeron que la validez y la confiabilidad fueron satisfactorias.

Callan (1998) dice que la confiabilidad se puede mejorar aún más por medio de aumentar el número de investigadores experimentados para que categoricen independientemente y comparen sus hallazgos hasta que se alcance un acuerdo.

2.6.2 Análisis y Validación de los Datos

Conforme se recolectan los incidentes, se van clasificando y gradualmente debe surgir un esquema de clasificación. La forma en que se clasifican los incidentes es subjetiva ya que el investigador elige los encabezamientos o etiquetas bajo los cuales se categorizarán los incidentes. Las categorías deben estar abiertas al cambio y desarrollo conforme se recolecten más incidentes.

Una vez que se ha establecido el esquema de clasificación, se puede lograr una cierta cantidad de objetividad para colocar los incidentes en las categorías definidas. La clasificación de los incidentes únicamente será de valor si se analizan cuidadosamente y se colocan en la categoría correcta, optimizando de esta manera la confiabilidad de los resultados.

El análisis consiste en una cuidadosa lectura, en separar y volver a leer y volver a separar en grupos y subgrupos, al tiempo de mantener la máxima cantidad de detalles, conforme se leen los incidentes, se reconocen las similitudes y se mejora la clasificación. Dos investigadores deben trabajar independientemente en la categorización, el absoluto acuerdo entre ellos proporcionará una categorización mas objetiva. En donde se identifiquen

diferencias, se debe volver a leer y reacomodar hasta que se logre un total acuerdo ya sea en una subcategoría ya existente o en el desarrollo de una nueva. Una vez que se completa la categorización de los incidentes, se debe determinar la importancia de cada atributo y subcategoría. La medida más simple de importancia es el número de incidentes identificados bajo cada subcategoría o atributo.

CAPITULO III

ESTUDIO PRINCIPAL

Este capítulo sigue la metodología descrita por Flanagan (1954) que consiste en: 1) Propósitos Generales, 2) Planes y Especificaciones, 3) Recolección de Datos, 4) Análisis de los Datos e 5) Interpretación de Reportes. Este último punto se discutirá en el siguiente capítulo.

El estudio piloto que Flanagan sugiere dentro de la recolección de datos para verificar la interpretación de las preguntas aplicadas en la entrevista, y que se describe a detalle en el Anexo I, proporcionó la base para el diseño de este estudio principal.

3.1 Propósitos Generales (paso 1 de Flanagan)

El objetivo de este estudio es entender y mejorar la relación bibliotecario-usuario dentro del contexto de bibliotecas académicas, desde la perspectiva de la comunicación interpersonal, por medio de identificar y describir los factores críticos en esta relación, que tanto bibliotecarios como usuarios percibieron como importantes para el éxito o fracaso de la interacción en el servicio de referencia.

Como resultado de los hallazgos del estudio piloto, se utilizaron las cuatro preguntas de investigación:

- ¿Se perciben como importantes los aspectos de relación en la comunicación interpersonal para el éxito del encuentro entre el bibliotecario y el usuario en el servicio de referencia?
- 2. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto al éxito que se tiene en la entrevista de referencia, según lo perciben bibliotecarios y usuarios?
- 3. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto a los encuentros no exitosos, según lo perciben los bibliotecarios y los usuarios?

4. ¿Difieren los aspectos de relación de importancia para los usuarios, de aquellos de importancia para los bibliotecarios?, y de ser así, ¿cómo?

3.2 Planes y Especificaciones (paso 2 de Flanagan)

Se asistió durante varios meses a un cierto número de sesiones realizadas por empresas que se dedican a los estudios psico-industriales, con la finalidad de aprender las diferentes técnicas de entrevista, (Ver Apéndice A, Sitios de capacitación en técnicas de entrevista). El uso de la TIC requiere de entrevistas relativamente largas (en este proyecto promediaron 1.5 a 2 horas) y por lo tanto una muestra limitada de entrevistados.

Selección de bibliotecas

Se eligieron 5 bibliotecas académicas privadas para la realización de esta investigación:

La Universidad Iberoamericana

La Universidad Anáhuac

El Instituto Tecnológico Autónomo de México

El TEC de Monterrey campus Estado de México

La Universidad la Salle

Éstas se eligieron ya que cuentan con un servicio de referencia como tal en donde las preguntas de referencia académica por lo general son más profundas y requieren interacciones de comunicación interpersonal más complejas que las que se hacen en las bibliotecas públicas o escolares, y son más diversas que aquellas de una biblioteca especializada. Estas universidades se distinguen por una diversidad en el número y niveles de grados que ofrecen, en niveles de sofisticación de los estudiantes, y en la misión. Se eligieron estas instituciones para proporcionar una amplia gama tanto de bibliotecarios como de usuarios.

Cada tipo de biblioteca ya sea académica, pública o especializada tiene funciones distintas que se pueden ver reflejadas en los objetivos, los procedimientos y el contenido de las interacciones, por lo que no es conveniente mezclarlas y tampoco es posible estudiar todos los diferentes tipos de bibliotecas dentro del campo de trabajo de este estudio, por las razones antes expuestas.

Selección de la muestra

Las personas seleccionadas para este estudio se eligieron de tal manera que se asegurara el reporte de todos los posibles resultados, y no necesariamente con base en su representación proporcional en la población.

* Bibliotecarios

En el caso de los bibliotecarios, una vez identificados los sujetos a ser entrevistados, se les envió cartas de invitación para participar en el estudio firmadas por el Director de sus respectivas bibliotecas. Se llamó por teléfono a cada invitado para concertar una cita para la entrevista y si el bibliotecario aceptaba, se le proporcionaban los detalles, como el lugar y la hora en que se llevaría a cabo.

De esta manera se reclutaron 2 bibliotecarios de cada biblioteca y al solicitarles participar como voluntarios se les dijo que el estudio se enfocaba en la entrevista de referencia. También se les informó el propósito de esta investigación no era el evaluar su desempeño profesional o sus habilidades, sino entender la dinámica durante la entrevista. Por lo tanto, los participantes se eligieron ellos mismos, sin embargo no se les dijo la naturaleza del estudio de modo que el sesgo se mantuviera al mínimo. Todos ellos leyeron y firmaron una hoja informativa y de consentimiento (Apéndice B) y llenaron la hoja de recolección de datos (Apéndice D).

Cuatro bibliotecarios fueron hombres, seis mujeres; todos referencistas de tiempo completo y con un promedio de edad de 44 años; con un promedio de 10 años de experiencia en el servicio de referencia en diferentes bibliotecas académicas. Dos de ellos con grado de maestría en y 8 con licenciatura, todos en Bibliotecología.

* Usuarios

En el caso de los usuarios, éstos se eligieron al azar dentro de las bibliotecas. Después de que se observaba que habían tenido un encuentro con el bibliotecario en el servicio de referencia, se les abordaba e invitaba a participar en este estudio, y se les preguntaba si estaban dispuestos a contestar unas cuantas preguntas, y si estaban de acuerdo en que la entrevista fuera grabada. Si el usuario aceptaba, se le llevaba a un lugar aparte para la entrevista, o se concertaba una cita para una entrevista posterior. Se entrevistó a un total de 10 usuarios y se siguió con ellos el mismo procedimiento que con los bibliotecarios: Se les dio a leer y a firmar una hoja informativa y de consentimiento (Apéndice B), se le aseguraba su anonimato y sc les pedía que llenaran la hoja de recolección de datos (Apéndice C). De los 10 usuarios, dos fueron hombres, ocho mujeres, con una edad promedio de 31 años; dos de ellos con estudios de postgrado. Todos manifestaron asistir un promedio de 2.4 veces por semana a las bibliotecas para hacer alguna investigación.

3.3 Recolección de Datos (paso 3 de Flanagan)

Las entrevistas se llevaron a cabo en las diferentes bibliotecas académicas y se realizaron a distintas horas del día, entre semana y los fines de semana, ya que el tipo de usuarios varía de la mañana a la tarde, y de los que asisten entre semana a los que asisten los fines de semana. Por ejemplo, los alumnos (usuarios) que asisten por la tarde a la universidad son generalmente los que trabajan medio tiempo, y los que asisten los fines de semana son los que trabajan tiempo completo.

Hubo algunas variaciones dependiendo del momento en que se encontraba el semestre, lo cual tuvo un impacto sobre el nivel de actividad en el servicio de referencia y el tiempo que el bibliotecario dispusiera para cada usuario. El nivel de actividad puede elevarse especialmente si es fin de semestre.

Se abría cada sesión de la entrevista con una presentación estándar. Se le entregaba al participante una hoja informativa y de consentimiento (ver Apéndice B), se le pedía al entrevistado que llenara una hoja de recolección de datos dependiendo si era usuario (ver Apéndice C) ó bibliotecario o (ver apéndice D), y se le pedía permiso para grabar la entrevista. Muchos de los participantes mostraron su preocupación por la confidencialidad de la información, a pesar de que la entrevistadora les aseguró que todos los datos serían tratados con la más estricta confidencialidad.

Entonces se procedía con las preguntas. En una hoja separada, también se registraba cualquier ademán o gesto que hiciera el entrevistado, y que aportara aspectos no verbales en la interacción de referencia. Se requería que los incidentes hubieran tenido lugar en las últimas dos semanas.

Durante el curso de las entrevistas, se alentó a los participantes a ser lo más explícitos posible en sus respuestas, asegurándoles que: (a) sus respuestas serían totalmente confidenciales, (b) que el estudio era de carácter exploratorio y no estaba diseñado para juzgar su efectividad, y a los bibliotecarios se les informó en especial que no se haría una evaluación de su desempeño ni se le comunicarían los resultados a su jefe o supervisor, y (c) que el estudio se llevaría a cabo únicamente con propósitos de investigación y que bajo ninguna circunstancia se incluiría su nombre o características que lo identificaran en este estudio.

También se les aseguró a los participantes que no había respuestas "correctas", y que únicamente se estaba tratando de descubrir sus perspectivas acerca de estos temas.

Las interacciones se llevaron a cabo de manera individual y las preguntas de la entrevista se centraron en las percepciones tanto de bibliotecarios como de usuarios, acerca de

entrevistas de referencia exitosas y no exitosas, características tanto de los buenos como de los malos bibliotecarios y usuarios, así como el propósito de la entrevista de referencia.

Las preguntas fueron abiertas (Ver apéndice G "Entrevista para el estudio principal – usuarios") y estuvieron basadas en las preguntas de investigación. Se recolectaron datos demográficos (Apéndice C "Hoja para la recolección de datos – usuarios") y la entrevista fue grabada. Todas las cintas fueron inmediatamente numeradas y codificadas para su posterior identificación.

Si el usuario se negaba a participar, se seleccionaba otro usuario. Los usuarios en general fueron muy cooperativos y sólo unos cuantos se rehusaron a ser entrevistados. Las causas por las que algunos usuarios se rehusaron fueron principalmente por presiones de tiempo. Por ejemplo, uno tenía clases en cinco minutos, o tenía prisa por terminar su tarea. Sin embargo, en las raras ocasiones en que un usuario se rehusaba, el siguiente accedía a ser entrevistado y nunca hubo necesidad de volver a visitar una biblioteca.

En el caso de los bibliotecarios, las visitas fueron programadas de modo que éste tuviera tiempo de responder tranquilamente a la entrevista sin ser interrumpido. El plan original era entrevistar al bibliotecario inmediatamente después de la interacción pero esto hubiese sido casi imposible debido a que los participantes deben cumplir con un horario asignado al servicio de referencia, y podían haber tenido mas usuarios que atender, u otras responsabilidades como responder al teléfono.

Las entrevistas fueron grabadas para su posterior transcripción y codificadas para su identificación (Ver Apéndice H "Entrevista para el estudio principal – bibliotecarios").

3.4 Análisis de los Datos (paso 4 de Flanagan)

Esta sección describe los procedimientos que se usaron en el análisis de la entrevista y los datos observados. Se analizaron las transcripciones y los datos complementarios de todas

las entrevistas con los bibliotecarios y con los usuarios para: a) desarrollar un esquema de categorías que reflejara las dimensiones de contenido y de relación en el encuentro usuario-bibliotecario, b) examinar los incidentes particulares, y c) comparar las percepciones que tienen los usuarios de los bibliotecarios y viceversa.

La principal forma de registro de datos usada en el análisis fueron las transcripciones de las entrevistas. En las transcripciones se omitieron las porciones que no estaban relacionadas con la pregunta de investigación (como discusiones acerca del tiempo) o que daban demasiados detalles (tales como la estrategia de búsqueda).

En este trabajo únicamente se incluyen algunas muestras de las transcripciones para proteger el anonimato de las fuentes, ya que las transcripciones completas pudieran revelar la identidad de los participantes, especialmente la de los bibliotecarios.

Cada una de las transcripciones de las entrevistas fue colocada en una carpeta junto con la hoja de consentimiento firmada, la hoja de recolección de datos, además de las notas manuscritas conteniendo información acerca del comportamiento no-verbal observado en los participantes.

Desarrollo de un esquema de categorías

El esquema de categorías se desarrolló por medio de la cuidadosa lectura de las transcripciones, y utilizando un esquema de codificación derivado del Esquema de Categorías que se utilizó en el Estudio Piloto.

Al seleccionar las etiquetas para las categorías, se usaron las propias palabras de los participantes cuando fue posible. Algunas etiquetas fueron desarrolladas, generalmente para formar categorías más grandes con el propósito de agrupar a aquellas similares.

A partir del estudio piloto, se identificaron las palabras y frases que sugerían temas, y fueron codificadas utilizando marcadores de colores y clips de colores para ayudar al análisis. Al hacer el análisis de las transcripciones, las palabras y frases que sugerían temas identificados en las categorías del estudio piloto, así como aquellas que se iban adicionando, se marcaban con un color y la hoja se marcaba con un clip de igual color. De esta manera todas las afirmaciones que pertenecían a una categoría podían ser rápidamente identificadas, interpretadas y categorizadas con respecto al contexto de su ocurrencia. Si era necesario hacer un cambio de categoría, se cambiaba el color del clip y el texto se marcaba a un lado con el nuevo color. Ya que habían mas categorías que colores tanto de marcadores como de clips disponibles, se utilizaron combinaciones de clips, por ejemplo, la categoría de "Barreras- de relación" se marcaba con un clip azul (para "barrera") y con un clip amarillo (para "de relación"). Esto permitió la organización y acceso a grandes cantidades de datos cualitativos.

Las categorías fueron marcadas con el número de Bibliotecario (B) ó de Usuario (U) que mencionó dicho factor. Las subcategorías también fueron listadas en el orden de la más frecuentemente mencionada al principio, de modo que los factores más críticos pudieran ser fácilmente identificados.

La técnica del incidente crítico (Flanagan, 1954) permitió que el análisis se enfocara precisamente sobre las preguntas de investigación número 2 y número 3:

- 2. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto al éxito que se tiene en la entrevista de referencia, según lo perciben bibliotecarios y usuarios?
- 3. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto a los encuentros no exitosos, según lo perciben los bibliotecarios y los usuarios?

Se recolectaron los incidentes críticos tanto de bibliotecarios como de usuarios pidiéndoles que: a) identificaran el propósito o meta de la interacción, b) que recordaran y describieran una interacción exitosa, y c) que recordaran y describieran una interacción no exitosa. Los

incidentes se analizaron usando procedimientos similares a los descritos en el estudio piloto (ver Anexo I).

La colocación de los incidentes en categorías se logró al leer con cuidado y repetidamente las transcripciones de las entrevistas. Los incidentes ya estaban clasificados como "positivos" o "negativos" según lo percibieron y lo reportaron los informantes.

La primera tarea fue el determinar si el éxito o fracaso de la interacción estaba asociado con las dimensiones de "Contenido" y de "Relación" o una combinación de ambas. Se subrayaron las palabras y frases que daban indicación de estos aspectos.

Al clasificar los incidentes, se consideró el énfasis del informante y se anotó. Se puso particular atención a las respuestas de "Qué hizo a la interacción exitosa / no exitosa", ya que muchas veces el informante discutía tanto cuestiones de contenido como de relación, pero casi siempre describía una con mayor detalle.

Los incidentes fueron clasificados como "Combinación" solo si discutían los aspectos tanto de relación como de contenido como que contribuyeran de manera equitativa a las percepciones de éxito o fracaso en la interacción. Si un incidente tenía ambos aspectos, pero se inclinaba mas hacia una dirección, era colocado en la que más peso tenía.

Después de que los incidentes fueron colocados en las categorías de temas de "Contenido", de "Relación", o "Combinación", se analizaban de nuevo, esta vez con la finalidad de identificar subtemas.

Se desarrolló un esquema de categorías que fue utilizado para identificar y clasificar los temas de incidente crítico. El esquema se fue modificando durante el curso del análisis conforme surgían nuevas categorías, conforme se eliminaban, cambiaban o se combinaban algunas. El esquema final contiene los temas principales relacionados con el "Contenido", y los temas principales con temas de "Relación".

Esquema de codificación del incidente crítico

Incidentes de Contenido (C)

Los incidentes se categorizaron como de "Contenido" (C) si el usuario o bibliotecario discutían principalmente uno o más de los temas que se enlistan a continuación, asociándolo a sus percepciones de éxito o fracaso en la interacción:

1. Relacionados a la información

- 1.1 Entrega de información, información proporcionada (o falta de). (Ej. Información dada al usuario)
- 1.2 Acceso a la información (o falta de). (Ej. Una colección restringida)
- 1.3 Recuperación de información (Ej. El bibliotecario actúa como intermediario al realizar una búsqueda en línea).
- 1.4 Cubrir la necesidad de información (o no cubrirla) (Ej. El bibliotecario proporciona las indicaciones al usuario de cómo proceder)
- 1.5 Exactitud, encontrar la "respuesta correcta" (o no encontrarla)
- Relacionados con el conocimiento (o falta de conocimiento) (Ej. El bibliotecario proporciona un conocimiento especializado de las fuentes de la biblioteca o de los sistemas)
 - 2.1 Conocimiento general
 - 2.2 Conocimiento especializado
 - 2.2.1 Conocimiento de la materia
 - 2.2.2 Conocimiento de bibliotecología
 - 2.2.3 Conocimiento acerca de las necesidades de información
 - 2.2.4 Conocimiento de las herramientas y fuentes de información.

Incidentes de Relación (R)

Los incidentes se categorizaron como de "Relación" (R) si el bibliotecario o el usuario discutían principalmente uno o más de los temas que se enlistan a continuación, asociándolo a sus percepciones de éxito o fracaso de la interacción:

1. Actitud

- 1.1 Actitud hacia el bibliotecario o usuario
 - 1.1.1 Positiva (Ej. Amistoso, de ayuda)
 - 1.1.2 Negativa (Ej. Enojado, impaciente)

- 1.2 Actitud hacia el trabajo
 - 1.2.1 Positiva (Ej. Persistente)
 - 1.2.2 Negativa (Ej. Desinteresado)
- 2. Calidad de la relación
 - 2.1 Calidad de las habilidades de comunicación
 - 2.2 Orientados al proceso (Ej. Bibliotecario o usuario preocupado principalmente por enseñar/aprender el proceso de investigación)
- 3. Accesibilidad
 - 3.1 Comportamiento no verbal positivo (Ej. Sonreír)
 - 3.2 Comportamiento no verbal negativo (Ej. Fruncir el seño)

Incidentes Combinados (C/R)

Los incidentes críticos se categorizaron como "Combinación (C/R)" únicamente si el bibliotecario o el usuario decían que tanto los temas de contenido como de relación habían contribuido equitativamente en sus percepciones de éxito o fracaso en la interacción.

Cada incidente se categorizó utilizando los temas anteriores y esquema de códigos.

A continuación se presentan los hallazgos de cada una de las perspectivas que reflejan los aspectos de contenido y de relación en el encuentro bibliotecario-usuario. Se describen los principales temas que surgieron y se ilustran con ejemplos que surgieron de las transcripciones de las entrevistas.

3.5 Resultados

Esta sección presenta los resultados del desarrollo del esquema de categorías. El esquema final fue más detallado y extenso en comparación con el esquema preliminar que se desarrolló en el estudio piloto. Los tres temas principales surgieron de los datos del estudio piloto, fueron expandidos de acuerdo con la información proporcionada por los participantes. Estos temas son: (a) Metas de la interacción, (b) Facilitadores: cualidades que

refuerzan los objetivos en la comunicación, y (c) Barreras: características que impiden los objetivos en la comunicación.

La interacción entre bibliotecario y usuario se percibió como un proceso muy completo. A continuación se discuten los temas principales.

3.5.1 Metas u objetivos de la interacción

A la interacción entre bibliotecario y usuario se le consideró como una instancia de comunicación dirigida a un objetivo. Las "metas" fueron definidas como los resultados de la interacción. En la entrevista, se les pidió tanto a usuarios como bibliotecarios que dijeran sus metas u objetivos en la interacción en el servicio de referencia. Del análisis de las respuestas a estas preguntas resultaron en esta porción del esquema de categorías. Las respuestas de los 10 bibliotecarios del estudio principal, se incluyeron en este esquema de categorías. Todos los bibliotecarios expresaron más de un objetivo. Los números en los paréntesis indican el número de bibliotecarios que hablaron sobre cada meta en particular. Las metas de los bibliotecarios fueron clasificadas de la siguiente manera:

Metas de los bibliotecarios

- 1. Definición del problema, entender la pregunta del usuario" (5B)
 - (a) "Definir y aclarar las metas del usuario" (5B)
 - (b) "Detectar las necesidades del usuario" (4B)
 - (c) "Ayudar al usuario a entender su tarea" (2B)
 - (d) "Ayudar al usuario a reformular su problema" (1B)
 - (e) "Determinar la cantidad de información requerida" (1B)
- 2. Desarrollo de estrategias para resolver problemas (4B)
 - (a) "Ayudar al usuario a encontrar su información" (4B)
 - (b) "Proporcionar información" (3B)

- (c) "Determinar posibles áreas de expansión para la investigación"(3B)
- (d) "Responder a las preguntas" (3B)
- (e) "Referir al usuario a otro lugar" (2B)
- (f) "Ayudar al usuario a formular diferentes enfoques" (2B)
- (g) "Ayudar al usuario a completar su tarea" (1B)
- (h) "Acceso a la información" (1B)

Facilitadores (3B)

- (a) "Ayudar al usuario a volverse independiente para encontrar su información" (3B)
- (b) "Educar al usuario" (2B)
- (c) "Ayudar al usuario a entender los sistemas de información" (1B)
- (d) "Ayudar al usuario a entender la organización de las bibliotecas"(1B)
- 4. Desarrollo de una actitud positiva hacia el programa bibliotecario (instrucción bibliográfica) (1B)

Como se puede ver, los bibliotecarios expresaron 4 diferentes categorías de "Metas": (a) "Definición del problema", (b) "Desarrollo de estrategias para resolver problemas", (c) "Facilitadores", y (d) "Desarrollo de una actitud positiva hacia el programa bibliotecario".

El cuadro 1 "Respuestas representativas de los Bibliotecarios relacionadas con las Metas u Objetivos de la Interacción" proporciona ejemplos de lo que dijeron los bibliotecarios acerca de las metas:

Cuadro 1

Respuestas representativas de los Bibliotecarios relacionadas con las Metas u Objetivos de la Interacción.

Definición del Problema

"Satisfacer las necesidades de información de cada usuario" (B06)

"Recuperar la información específica que está buscando y entender perfectamente cuál es su pregunta" (B04)

Desarrollo de estrategias para resolver problemas

"Ayudar al usuario a encontrar su información" (B02)

Facilitadores

"Lograr que sean usuarios independientes, para que sepan cómo buscar su propia información la próxima vez" (B03)

"Irles enseñando conforme le das seguimiento a sus preguntas, de modo que se vuelvan usuarios más independientes (B07)

"Tratar de explicarles un poco la forma en como están organizadas las bibliotecas y como pueden encontrar lo que quieren en la biblioteca" (B05)

Desarrollar una actitud positiva hacia el programa bibliotecario

"Yo esperaba que el usuario estuviera complacido con nuestro esfuerzo por tratar de hacer algo nuevo, en lugar de seguir con lo mismo de siempre" (B01)

En contraste con los bibliotecarios, los usuarios tuvieron dos categorías básicas de metas u objetivos. Los números entre paréntesis indican el número de usuarios que hablaron sobre cada meta en particular. Las metas u objetivos de los usuarios fueron clasificados de la siguiente manera:

Metas de los usuarios

- 1. Desarrollo de estrategias para resolver problemas (10U)
 - (a) "Encontrar a alguien que te ayude o te de instrucciones de cómo encontrar la información" (7U)
 - (b) "Acceso a la información, encontrar información" (6U)

- (c) "Que me acompañe hasta donde está el libro" (2U)
- (d) "Encontrar información de la forma más rápida" (2U)
- (e) "Hacer que el bibliotecario me entienda, que escuche mi requerimiento" (2U)
- (f) "Que se me proporcione la información" (2U)
- (g) "Encontrar varias opciones" (2U)
- (h) "Que sepa lo que necesito" (1U)
- (i) "Que se me refiera a otro lugar" (1U)
- (j) "Que se me muestren las fuentes" (1U)
- (k) "Que me dé mas información, no solo de la que está en los ficheros" (1U)
- "Que me ayude a conocer otro tipo de materiales relacionados con mi campo de estudios" (1U)
- (m)"Que aclare mis dudas acerca del tema que estoy localizando" (1U)

2. Facilitadores (2U)

a) Que me ayuden a ser independiente (2U)

El análisis reveló que hubo una mayor diversidad de metas para los usuarios que para los bibliotecarios (ver Cuadro 2 "Respuestas representativas de los usuarios relacionadas con las metas u objetivos de la Interacción"), a pesar de que hubo similitud en las metas que fueron expresadas por ambos. Las metas de los usuarios: (a) "Desarrollar estrategias para resolver los problemas", y (b) "Facilitadores", también fueron mencionadas por los bibliotecarios.

Cuadro 2 Respuestas representativas de los usuarios relacionadas con las metas u objetivos de la Interacción

Desarrollar estrategias para resolver problemas

"Que no solo me den direcciones. Que me acompañe hasta donde está el libro, porque muchas veces estoy buscando cosas que no tengo ni la menor idea de donde encontrarlas en la biblioteca" (U08)

Facilitadores

"Que me explique las diferentes fuentes de modo que la siguiente vez pueda yo mismo hacerlo" (U06)

El cuadro 3, resume y compara las metas de los bibliotecarios y de los usuarios

Cuadro 3 Metas para los bibliotecarios y los usuarios

Meta	Bibliotecarios (N=10)	Usuarios (N=10)
Definición del Problema	5 (50%) (C)	0
Desarrollo de estrategias	4 (40%) (C)	10 (100%) (C)
Facilitadores	3 (30%) (C)	2 (20%) (C
Actitud	1 (10%) (R)	0
Total	13 *	12*

C = Contenido

[&]quot;Que me ayuden a encontrar más fácil el libro que ando buscando, o el autor o el tema" (U04)

[&]quot;Que me ayude a conocer otro tipo de materiales relacionados con mi campo de estudios" (U10)

R = Relación

^{*}El total excede el N ya que tanto bibliotecarios como usuarios hablaron sobre múltiples factores.

Como se puede ver en el Cuadro 3 "Metas para los bibliotecarios y los usuarios", la gran mayoría de las metas tanto para usuarios como para bibliotecarios, como se encontró en el estudio piloto, se centraron sobre los aspectos de contenido (ver Capítulo II). Para los bibliotecarios, la "Definición del problema" y el "Desarrollo de estrategias", fueron las categorías que tuvieron puntuación más alta. Las metas: "Desarrollar una actitud positiva hacia los programas bibliotecarios", fue de naturaleza de relación, y fue mencionada por un sólo bibliotecario, de modo que 9 de 10 bibliotecarios se enfocaron exclusivamente en los aspectos de contenido en sus metas y objetivos.

Todos los usuarios expresaron sus metas en términos de los aspectos de contenido, como se muestra en el cuadro 5, arriba. Los diez usuarios (100%), mencionaron como su meta, el Desarrollar estrategias para resolver problemas. La categoría que calificó más alto entre los bibliotecarios fue la de "Definición del problema", misma que no se encontró en las metas de los usuarios.

3.5.2 Facilitadores: cualidades que fortalecen los objetivos y la comunicación

El segundo tema principal que surgió para los usuarios en el esquema de categorías fue el de "Facilitadores: cualidades que fortalecen las metas y la comunicación". Los "facilitadores" son las cualidades o características que tienen un impacto positivo sobre las percepciones de los participantes en la interacción bibliotecario-usuario. Esta categoría fue más tarde refinada por medio de delinear de manera separada, las percepciones que tenían tanto bibliotecarios como usuarios sobre los facilitadores. Estos fueron además clasificados en términos de factores de contenido y de relación.

Como en el estudio piloto, se encontró que los factores de relación fueron descritos por los participantes con mucho más frecuencia y con mucho más detalle que los aspectos de contenido.

Los aspectos de relación tuvieron una mayor influencia sobre las percepciones de la interacción en el servicio de referencia tanto por parte de bibliotecarios como de usuarios. Esto se dio a pesar de que las "Metas" de los participantes se enfocaron principalmente en asuntos de contenido.

- Facilitadores Relacionados con el Contenido de los bibliotecarios
- A. Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los usuarios que facilitan el logro del objetivo.

Factores de contenido - Con base en el conocimiento (4B)

- a. Conocimiento General (4B)
 - (a) "Brillante, intelectual" (3B)
 - (b) "Capaz de comprender" (2B)
 - (c) "Tener habilidad verbal, facilidad para expresarse" (2B)
 - (d) "Posee un amplio conocimiento" (1B)
 - (e) "Conocimiento del idioma Inglés" (1B)
 - (f) "Pensamientos organizados" (1B)
- b. Conocimiento especializado (4B)
 - (a) "Entiende el proceso de búsqueda" (2B)
 - (b) "Sabe exactamente qué está buscando" (2B)
 - (c) "Comprende cómo funciona la biblioteca" (1B)
 - (d) "Sabe cómo plantear la pregunta" (1B)
 - (e) "Tiene estructura mental para saber lo que busca" (1B)
 - (f) "Tiene cierta metodología para investigar" (1B)

"Con base en el conocimiento" se entiende como la comprensión que tiene el usuario de (a) un conocimiento general y conocimiento del tema, y (b) conocimiento especializado, tal como el entendimiento del proceso de investigación, de las bibliotecas, y de su propia necesidad de información, así como habilidades analíticas.

B. <u>Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los propios bibliotecarios que facilitan el logro de las metas.</u>

Factores de contenido - Con base en el conocimiento (5B)

- a. Conocimiento General (4B)
 - (a) "Amplio conocimiento general" (2B)
 - (b) "Con habilidades analíticas" (2B)
 - (c) "Que tenga antecedentes multiculturales" (1B)
 - (d) "Que sea culto" (1B)

b. Conocimiento Especializado (5B)

- (a) "Conocimiento del tema de la pregunta" (3B)
- (b) "Que maneje todos los sistemas que se ofrecen" (3B)
- (c) "Que pueda pensar en diferentes opciones" (3B)
- (d) "Conocimiento de las colecciones existentes" (3B)
- (e) "Que tenga un grado de maestría" (1B)
- (f) "Con experiencia" (1B)
- (g) "Que se mantenga actualizado en el campo" (1B)
- (h) "Que tenga iniciativa por aprender cosas nuevas" (1B)
- (i) "Que haga las preguntas correctas" (1B)
- (j) "Conocimiento de las herramientas y fuentes de información" (1B)
- (k) "Que sepa estructurar una buena estrategia de búsqueda" (1B)

En este rubro, el "Conocimiento especializado" se entendió como el conocimiento que tiene el bibliotecario de las fuentes de referencia especializadas y de la colección de la biblioteca. El cuadro 6 ilustra de manera representativa los comentarios de los bibliotecarios sobre la importancia de los facilitadores con "base en el conocimiento" tanto de los bibliotecarios como de los usuarios.

Cuadro 4

Respuestas representativas de los bibliotecarios relacionadas con los factores de contenido que facilitan el objetivo

Con base en el conocimiento del usuario

- "Se informa de antemano cuáles son los servicios que proporciona la biblioteca" (B02)
- "Tienen un conocimiento general de cómo funciona una biblioteca" (B09)
- "Sabe exactamente qué es lo que está buscando" (B04)

Con Base en el conocimiento del bibliotecario

- "Que tenga conocimiento de los sistemas" (B08)
- "Debes de conocer las herramientas con las que cuenta" (B02)

• Facilitadores Relacionados con el Contenido - de los usuarios

Hay algunas áreas de similitud entre los facilitadores relacionados con el contenido tanto de usuarios como de bibliotecarios, pero también hubo áreas en las cuales los usuarios mencionaron aspectos que no fueron mencionados por los bibliotecarios. A continuación está el esquema de categorías que muestra los facilitadores relacionados con el contenido de los usuarios.

A. <u>Percepciones de los usuarios acerca de las características positivas de los bibliotecarios</u> que facilitan el logro de las metas.

Factores de contenido

- a. Relacionados con la información (9U)
 - (a) "Proporciona información" (8U)
 - (b) "Acompaña al usuario hasta la fuente" (6U)
 - (c) "Se asegura que el usuario encuentre información" (4U)
 - (d) "Proporciona un servicio eficiente y rápido" (2U)

- (e) "Hace lo que sea para ayudar al usuario a encontrar su información" (2U)
- (f) "Te refiere a otro lugar" (2U)
- (g) "Te da información adicional que te complemente" (1U)
- (h) "Busca opciones para tratar de resolver tus dudas" (1U)
- (i) "Ayuda a ampliar el tema" (1U)
- (j) "Te da su opinión de cómo realizar cierto trabajo" (1U)
- (k) "Te enseña qué contiene su biblioteca" (1U)

b. Con base en el conocimiento (6U)

- (a) "Conocimiento de las fuentes y los materiales" (6U)
- (b) "Se mantiene actualizado con las nuevas fuentes" (2U)
- (c) "Que te ayude incluso si no conoce el tema" (1U)
- (d) "Conocimiento de las herramientas de recuperación" (1U)
- (e) "Que conozca bases de datos y materiales relacionados con tu tema" (1U)
- (f) "Conoce muy bien su biblioteca" (1U)
- (g) "Conocimiento especializado de las fuentes de información"(1U)

Tanto bibliotecarios como usuarios hablaron sobre el "Conocimiento" como un importante tema, pero las percepciones que tuvieron los usuarios de los bibliotecarios acerca del conocimiento, fueron mucho menos detalladas que aquellas de los bibliotecarios. Los usuarios no discutieron el "conocimiento general", y solo uno de ellos mencionó la importancia de que los bibliotecarios tengan un conocimiento especializado de las fuentes de información. La categoría "Relacionada con la información" surgió del punto de vista del usuario acerca de la habilidad del bibliotecario para: proporcionarle información, acceso a ésta, y cubrir su necesidad.

El cuadro 5 proporciona ejemplos de los comentarios que hicieron los usuarios acerca de los facilitadores en cuanto a "Información" y "Con base en el conocimiento"

Cuadro 5

Respuestas representativas de los usuarios relacionadas con los Factores de Contenido que facilitan el logro del objetivo

Información

- "Me dio bibliografía, referencias en Internet y me llevó al área donde estaban los libros que necesitaba" (U04)
- "El fue directo al libro y me dijo, mira, esto es lo que tú buscas, algo realmente específico" (U8)
- "El darme los libros básicos y sugerirte otros más especializados" (U3)

Con base en el conocimiento

- "Era una persona empapada en lo que andas buscando" (U8)
- "Supo ayudarme aunque lo que yo buscaba no era precisamente de su especialidad" (U10)
- "Manejaba perfectamente las bases de datos y conocía muchas otras fuentes" (U2)

A continuación, el Cuadro 6 proporciona un resumen y una comparación de los facilitadores relacionados con el contenido tanto para usuarios como para bibliotecarios.

Como se muestra, las dos categorías más altas de los bibliotecarios estuvieron relacionadas con "Base en el conocimiento" tanto de usuarios como de bibliotecarios. Sin embargo, los usuarios se enfocaron más en la categoría "Relacionada con la información" la cual trataba sobre el acceso y la obtención de información. La categoría "Con base en el conocimiento" de los bibliotecarios también fue un factor importante para los usuarios.

Cuadro 6
Facilitadores relacionados con el contenido para bibliotecarios y para usuarios

Categoría	Bibliotecarios (N=10)	Usuarios (N=10)
Con base en el conocimiento		
De los usuarios	4B (40%)	0
De los bibliotecarios	5B (50%)	6U (60%)
Relacionados con la información		
De los bibliotecarios	0	9U (90%)
Total	9 B	15 U *

^{*} El total excede al N ya que bibliotecarios y usuarios dieron muchos facilitadores.

Facilitadores Acerca de la Relación - de los bibliotecarios

En el subtema de facilitadores relacionados con los "Aspectos de Relación", tanto bibliotecarios como usuarios proporcionaron un esquema mucho más rico que el del área de "Contenido".

A. <u>Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los usuarios que facilitan el logro de las metas.</u>

Factores de relación

- a. Actitud positiva
 - Hacia el bibliotecario (2B)
 - "Educado" (2B)
 - "Humilde" (1B)
 - "Respetuoso" (1B)
 - Hacia el trabajo (4B)

```
"Responsable" (4B)
"Motivado" (2B)
"Persistente" (2B)
"Paciente" (2B)
"Serio" (1B)
```

b. Calidad de la relación (5B)

```
"Entusiasta, interesado en aprender" (5B)
"Buenas habilidades de comunicación" (4B)
"Acepta ayuda del bibliotecario" (4B)
"Abierto" (3B)
"Dispuesto a invertir tiempo en su búsqueda" (3B)
"Reconoce que el bibliotecario está ahí para ayudarlo" (2B)
"Oue sepa escuchar" (1B)
```

"No defensivo" (1B)

"Confia en el bibliotecario" (1B)

"Dispuesto a lograr su objetivo" (1B)

"Acepta diferentes opciones de búsqueda" (1B)

B. Percepciones del bibliotecario acerca de las características positivas que deben tener los bibliotecarios para lograr el objetivo.

Factores de relación

- a. Actitud positiva
 - Del bibliotecario hacia el usuario (5B)

```
"Empático" (2B)
"Paciente" (2B)
"Amigable" (1B)
"Tiene buen modo" (1B)
"Que infunde confianza" (1B)
"Trata a la gente con igualdad" (1B)
"Capaz de priorizar" (1B)
```

- Hacia el trabajo (6B)
 - "Actitud de servicio" (5B) "Profesional" (4B)

```
"Dinámico" (3B)
```

- "Curioso de todas las cosas" (3B)
- "Disfruta trabajando con la gente" (2B)
- "Se identifica con el usuario" (2B)
- "Tiene perseverancia" (1B)
- "Le gusta lo que hace" (1B)
- "Disfruta de enseñar a la gente" (1B)

b. Calidad de la relación (4B)

```
"Buenas habilidades de comunicación" (4B)
```

- "Receptivo y abierto" (3B)
- "Sabe escuchar" (3B)
- "Don de gentes" (3B)
- "Flexible" (3B)
- "Capaz de captar a la gente fácilmente" (2B)
- "Siente la necesidad del usuario" (2B)
- "Habilidad para hacer sentir a gusto al usuario" (2B)
- "Anima al usuario" (1B)
- "Invita al usuario a regresar si necesita más ayuda" (1B)
- "Toma su tiempo para explicar las fuentes y los sistemas" (1B)
- "Dispuesto a dar mas tiempo a quienes lo necesiten" (1B)
- "Motiva al usuario a buscar en otras fuentes" (1B)
- "No satura al usuario con información" (1B)

c. Comunicación no verbal (3B)

- "Exhibe un comportamiento no verbal positivo" (1B)
- "Sonrie" (1B)
- "Mira a la gente a los ojos" (1B)
- "Asiente con la cabeza" (1B)
- "Se inclina hacia delante" (1B)

Tanto para bibliotecarios como para usuarios, surgieron tres categorías bajo este subtema:

(a) Actitud, (b) Calidad de la Relación, y (c) Comportamiento no verbal.

El cuadro 7 proporciona ejemplos de las respuestas de los bibliotecarios que se centran en los factores de relación como facilitadores.

Cuadro 7

Respuestas representativas de los Bibliotecarios, relacionadas con los factores de relación como facilitadores

Actitud del Usuario

"Si ellos están motivados, entonces me motivan a mi" (B09)

"Puedo saber si tienen interés en buscar." (B05)

"Saber que si el usuario está en la biblioteca y tratando de encontrar algo, es por que tiene la determinación de lograrlo" (B02)

Calidad de la Relación

"Me gustan los usuarios que no tienen miedo, que están interesados y felices de que han logrado encontrar algo" (B07)

"Está dispuesto a explicarme más sobre su tema" (B08)

"El respeto ante todo, eso le va a abrir las puertas en cualquier lugar" (B03)

"Me gusta cuando aceptan mi autoridad" (B06)

Facilitadores Acerca de la Relación - de los usuarios

Los usuarios también tuvieron un esquema más rico y detallado para los facilitadores en el aspecto de "Relación" que de "Contenido"

C. Percepciones de los usuarios acerca de las características que deben tener los bibliotecarios para lograr el objetivo.

Factores de relación

- a. Actitud positiva
 - Del bibliotecario hacia el usuario (10U)
 - a) "Agradable" (10U)

- b) "Que me atienda bien" (9U)
- c) "Dispuesto a ayudar" (8U)
- d) "Amable" (7U)
- e) "Atento" (7U)
- f) "Amigable" (4U)
- g) "Le importan las necesidades del usuario" (3U)
- h) "Respetuoso" (3U)
- i) "Cortés" (2U)
- j) "Comprensivo" (1U)
- k) "Cooperativo" (1U)

Hacia el trabajo (8U)

- (a) "Buena disposición" (8U)
- (b) "Interesado en ayudar al usuario" (8U)
- (c) "Se toma su tiempo para explicar los sistemas y fuentes" (8U)
- (d) "Disfruta de su trabajo" (5U)
- (e) "Le gusta investigar" (1U)
- (f) "Persistente" (1U)
- (g) "Profesional" (1U)
- (h) "Hace un esfuerzo extra para ayudar al usuario" (1U)
- (i) "Dispuesto a trabajar junto con el usuario" (1U)
- (j) "Se asegura de que el usuario entienda qué hacer" (1U)
- (k) "Se preocupa por aprender y saber un poco más" (1U)

b. Calidad de la relación (8U)

- (a) "Buenas habilidades de comunicación" (8U)
- (b) "Agradable" (8U)
- (c) "Te trata bien" (7U)
- (d) "Te motiva" (6U)
- (e) "Es atento" (5U)
- (f) "Hace que el usuario se sienta a gusto" (2U)
- (g) "Entusiasta" (2U)
- (h) "Receptivo" (1U)
- (i) "Buen sentido del humor" (1U)
- (j) "Que se entienda bien con el usuario" (1U)
- (k) "Hace contacto visual" (1U)

El cuadro 8 proporciona ejemplos de las respuestas de los usuarios que se centran en los factores de relación como facilitadores para lograr el objetivo. En el desarrollo del esquema de categorías, la "Actitud" surgió como un importante subtema tanto para

bibliotecarios como para usuarios. Por actitud se entiende la percepción que tiene el usuario o el bibliotecario del comportamiento o proceder del otro participante en la interacción. Es importante hacer notar que las percepciones de "Actitud" fueron deducidas o inferidas por los informantes a partir de la comunicación verbal y no verbal, con los usuarios o bibliotecarios con quienes interactuaron. Los participantes por lo tanto infirieron actitudes internas a partir de claves externas.

Bajo la categoría de "Actitud" surgieron más subcategorías como: (a) "Actitud positiva hacia el bibliotecario o usuario" tales como paciente, dispuesto a ayudar, y (b) "Actitud positiva hacia el trabajo" tales como los usuarios serios, motivados, y persistentes, y los bibliotecarios que están interesados y son profesionales.

Al subtema de "Calidad de la relación" se le definió como las percepciones de la dinámica interpersonal de la interacción.

Cuadro 8 Respuestas representativas de los usuarios, relacionadas con los factores de relación que facilitan el logro del objetivo

Actitud del bibliotecario

"Es un bibliotecario que siempre tiene actitud de servicio, está en actitud vigilante y sonriente" (U3)

"El fue de mucha ayuda, era un tipo nuevo, pero de esos que se mete bastante en su trabajo" (U10)

"No me trató como si yo fuera un problema para él, porque a veces ellos se molestan..." (U09)

Calidad de la relación

"Ya era su hora de salida, pero aún así se quedó conmigo más tiempo para ayudarme a llenar las formas. Estaba más interesada en ayudarme que en irse a casa" (U01)

"Ella hizo más de lo que yo le pedí. No solo me dijo qué libros consultar, sino que me acompañó hasta donde estaban para asegurarse que los encontrara" (U04)

El cuadro 9 "Aspectos de Relación como facilitadores para Bibliotecarios y para Usuarios" resume y compara las respuestas de los bibliotecarios y de los usuarios sobre los aspectos de relación como facilitadores, enfatiza la importancia de la "Actitud" en la interacción. Tanto bibliotecarios como usuarios hablaron de la actitud como importante en la interacción. La "Calidad en la relación" también fue comentada por cinco bibliotecarios (50%) y por ocho usuarios (80%).

Muchas de las cualidades de relación fueron mencionadas tanto por usuarios como por bibliotecarios. Los bibliotecarios pusieron mucho mas énfasis sobre la "Actitud hacia el trabajo" de los usuarios (cuatro bibliotecarios, 40%), que sobre la "Actitud de los usuarios hacia el Bibliotecario" (dos bibliotecarios, 20%). Esto contrasta con la tendencia que tuvieron los usuarios a enfatizar la "Actitud del bibliotecario hacia el usuario" (diez usuarios, 100%).

Cuadro 9 Aspectos de Relación como facilitadores para Bibliotecarios y para Usuarios

Categoría	Bibliotecarios (N=10)*	Usuarios (N=10)*
Actitud		
Del usuario	2B (20%)	-
Del bibliotecario	5B (50%)	10U (100%)
Calidad de la relación		
Del usuario	5B (50%)	*
Del bibliotecario	4B (40%)	8U (80%)
Comunicación no verbal		
Del usuario	-	
Del bibliotecario	3B (30%)	*
Total	19 B*	18 U*

^{*}El total excede el N ya que tanto bibliotecarios como usuarios hablaron sobre múltiples factores de relación.

3.5.3 Barreras: características que impiden los objetivos y la comunicación

El siguiente tema mayor es el de las "Barreras: características que impiden el logro de los objetivos y la comunicación". Las "Barreras" son factores que tuvieron un impacto negativo sobre las percepciones de los participantes en la interacción bibliotecario-usuario. Esta categoría fue después más delineada por las percepciones que tuvieron tanto bibliotecarios como usuarios de las "Barreras" y fue clasificada en términos de los factores de contenido y de relación.

Con respecto a las "Barreras" relacionadas con los factores de contenido, el esquema de categorías de los bibliotecarios estuvo mucho más diversificado que el de los usuarios. Los bibliotecarios parecieron estar más enfocados que los usuarios a la falta de "Conocimiento", asociándolo a las entrevistas de referencia no exitosas.

· Barreras Relacionadas con el Contenido - de los bibliotecarios

A. <u>Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los usuarios que impiden el logro del objetivo.</u>

Factores de contenido

- Con base en el conocimiento (9B)
 - a) "Conocimiento general" (5B)
 - b) "Tiene información incompleta o incorrecta" (4B)
 - c) "Inhabilidad para articular su necesidad" (3B)
 - d) "No sabe lo que quiere" (3B)
 - e) "No tiene claro lo que necesita" (3B)
 - f) "Desconoce la estructura de la biblioteca" (2B)
 - g) "No conoce las bases de datos" (2B)
 - h) "No sabe cómo buscar" (2B)
 - i) "No tiene entrenamiento en la forma en que funciona una biblioteca" (1B)
 - j) "No domina el contenido de la pregunta" (1B)
 - k) "No tiene conocimiento del proceso de investigación" (1B)
 - 1) "No entiende su tarea" (1B)

- m) "No está preparado" (1B)
- n) "Hace preguntas generales esperando respuestas específicas" (1B)
- o) "Tiene el gran problema del idioma, lo quiere todo en español" (1B)
- p) "No saben llenar los formatos" (1B)

B. <u>Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios que impiden el logro del objetivo.</u>

Factores de contenido

- Con base en el conocimiento (3B)
 - (a) "No conoce su propia biblioteca" (3B)
 - (b) "Poco conocimiento de las herramientas de recuperación" (2B)
 - (c) "No conoce la colección" (1B)
 - (d) "Sin experiencia" (1B)
 - (e) "Sin la preparación suficiente" (1B)
 - (f) "No está actualizado" (1B)
 - (g) "Poco conocimiento de las fuentes" (3B)
 - (h) "No está familiarizado con las fuentes especializadas" (1B)

Barreras Relacionadas con el Contenido - de los usuarios

Los usuarios reportaron pocas percepciones con respecto a las "Barreras" en cuanto al contenido. Las percepciones negativas que tuvieron, estuvieron más centradas en los factores de relación que se discuten a continuación. Así como en el tema de "Facilitadores", tanto bibliotecarios como usuarios tuvieron percepciones que trataban con el "Conocimiento".

A. Percepciones de los usuarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios que impiden lograr el objetivo.

Factores de contenido

Con base en el conocimiento (2U)

- (a) "Carece de conocimientos sobre la materia" (1U)
- (b) "No maneja bien las fuentes de información" (1U)
- (c) "Carece de conocimientos de los sistemas computarizados" (1U)
- (d) "Trata de sustituir con material inapropiado para calmar al usuario" (1U)

El cuadro 10, a continuación, proporciona ejemplos de las declaraciones tanto de bibliotecarios como de usuarios relacionadas con esta subcategoría de "Barreras"

Cuadro 10 Respuestas representativas de Bibliotecarios y Usuarios relacionadas con las barreras. Factores de Contenido

Bibliotecarios acerca de los Usuarios

"Quieren usar las bases de datos pero no saben usarlas" (B05)

"No saben especificar qué es lo que necesitan" (B09)

"El mal usuario de la biblioteca es el que está renuente a la nueva tecnología" (B10)

Usuarios acerca de los Bibliotecarios

"De repente tienen personal nuevo que definitivamente no tienen ningún conocimiento de la materia, creo que yo se más que ellos de lo que ando buscando..." (U01)

"El bibliotecario no encontraba lo que yo buscaba y me quiso sustituir mi información con material que no era el apropiado" (U08)

A continuación, el cuadro 11, proporciona un resumen para la comparación de las barreras relacionadas con el contenido, de bibliotecarios y de usuarios.

Cuadro 11 Barreras relacionadas con el contenido para bibliotecarios y usuarios

Categoría	Bibliotecarios (N= 10)	Usuarios (N= 10)	
Con base en el conocimiento			
Del usuario	9B (90%)	-	
Del bibliotecario	3B (30%)	2U (20%)	
Total	12B *		

^{*} El total excede el N ya que los bibliotecarios hablaron sobre múltiples factores de relación.

Barreras Acerca de la Relación - de los bibliotecarios

Dentro de las "Barreras que impiden el logro del objetivo", los factores de relación fueron percibidos como de más importancia. Los aspectos de relación fueron discutidos con mucha más frecuencia y detalle que en la sección de "Facilitadores".

A. Percepciones de los bibliotecarios de las características negativas de los usuarios que impiden lograr el objetivo.

Factores de relación

- a. Actitud negativa hacia el bibliotecario (4B)
 - (a) "Usuario impaciente" (4B)
 - (b) "Inseguro, dependiente" (4B)
 - (c) "Tímido, con miedo" (3B)
 - (d) "Enojado, actitud hostil" (3B)
 - (e) "Grosero" (2B)
 - (f) "Miedo de parecer estúpido" (2B)
 - (g) "Arrogante" (2B)
 - (h) "Agresivos" (2B)
 - (i) "Prepotentes" (2B)

- (j) "No cree que el bibliotecario sea un profesional" (1B)
- (k) "Frustrado" (1B)
- (l) "No saluda" (1B)
- (m) "Escribe recaditos quejándose del bibliotecario" (1B)
- (n) "Miedo de molestar al bibliotecario" (1B)
- (o) "Ve al bibliotecario como una figura de autoridad" (1B)

Actitud negativa hacia el trabajo (5B)

- (a) "Espera hasta el último momento para hacer su tarea"(5B)
- (b) "No quiere invertir el suficiente tiempo" (3B)
- (c) "Más preocupado por el resultado final que por aprender el proceso" (2B)
- (d) "No interesado en su tarea" (1B)
- (e) "No tiene seriedad con sus estudios" (1B)
- (f) "Espera que se le de todo en la mano" (1B)
- (g) "No quiere aprender" (1B)
- (h) "Busca la forma más fácil de cumplir con su tarea" (1B)

c. Calidad de la relación (5B)

- (a) "No tiene habilidad verbal" (4B)
- (b) "No permite que el bibliotecario lo ayude" (1B)
- (c) "No presta atención" (1B)

B. Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios que impiden el logro del objetivo.

Factores de relación

- a. Actitud negativa hacia el usuario (4B)
 - (a) "No tiene vocación de servicio" (3B)
 - (b) "Inseguro, se siente amenazado por la pregunta" (2B)
 - (c) "Evita al usuario" (1B)
 - (d) "Prejuicioso" (1B)
 - (e) "Racista" (1B)
 - (f) "Grosero" (1B)
 - (g) "Trata a los usuarios y a sus preguntas como poco importantes"(1B)

b. Actitud negativa hacia el trabajo (4B)

- (a) "Impaciente" (3B)
- (b) "No persistente" (3B)
- (c) "Flojo" (1B)
- (d) "No interesado" (1B)
- (e) "No le gusta lo que hace" (1B)
- (f) "Se pone nervioso por la presión" (1B)
- (g) "No motivado" (1B)

c. Calidad de la relación (4B)

- (a) "Poca habilidad de comunicación" (4B)
- (b) "Proporciona el mínimo de ayuda" (3B)
- (c) "No dispuesto a invertir tiempo con el usuario" (2B)
- (d) "Carece de don de gentes" (1B)
- (e) "Proporciona las respuestas sin enseñar el proceso" (1B)

d. Comunicación no verbal negativa (2B)

- (a) "No se mueve" (1B)
- (b) "No asiente con la cabeza" (1B)
- (c) "No parece receptivo" (1B)
- (d) "Evita el contacto visual" (1B)

Para los bibliotecarios el número y diversidad de respuestas bajo "Actitud negativa del usuario hacia el bibliotecario" estuvo más desarrollada que la "Actitud negativa del usuario hacia el trabajo", opuesto a los hallazgos en los "Facilitadores". Esto sugiere que para los bibliotecarios, la "Actitud positiva hacia el trabajo" es un factor de importancia para el éxito; pero la "Actitud negativa hacia el bibliotecario" fue el factor que más probablemente llevaba al fracaso.

El cuadro 12 proporciona ejemplos de lo que dijeron los bibliotecarios de los aspectos de relación como barreras.

Cuadro 12

Respuestas representativas de los bibliotecarios acerca de los factores de relación que actuaron como barreras para el logro del objetivo

Actitud negativa hacia el bibliotecario

"La gente con quien es más difícil trabajar es aquella que no se quiere molestar en encontrar lo que necesita" (B06)

"Creo que cuando todo sale mal es cuando la gente que se te acerca está enojada y estresada" (B08)

Actitud negativa hacia el trabajo

"El peor usuario es el que viene con prisa, con estrés, que necesita salir rápido" (B03)

"No quieren molestarse mucho, quieren que uno les haga todo, esperan que les des todo en la mano" (B01)

Así como en el caso de los bibliotecarios, el esquema de categorías de los usuarios para las barreras que tienen que ver con los aspectos de relación fue mucho más extensa que las barreras de contenido. Para los usuarios surgieron las mismas categorías de barreras que para los bibliotecarios, sin embargo, hay que hacer notar que tres bibliotecarios (30%), mencionaron la "Comunicación no verbal" de los mismos bibliotecarios.

Barreras Acerca de la Relación - de los usuarios

A. Percepciones de los usuarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios que impiden el logro del objetivo.

Factores de relación

- a. Actitud negativa del bibliotecario hacia el usuario (5U)
 - (a) "Mal humorados" (5U)
 - (b) "Hace esperar al usuario" (4U)
 - (c) "Evade al usuario" (4U)

- (d) "Se molesta con el usuario" (4U)
- (e) "Está estresado" (2U)
- (f) "Impacientes" (2U)
- (g) "Sarcástico" (1U)
- (h) "Amargados" (1U)
- (i) "Antipáticos" (1U)
- (j) "Gruñones" (1U)
- (k) "Grosero" (1U)
- (1) "Se resiste a la interacción por que ha tenido un mal día" (1U)

b. Actitud negativa hacia el trabajo (5U)

- (a) "Poca habilidad de comunicación" (4U)
- (b) "Le molesta que le pregunten" (2U)
- (c) "No le gusta su trabajo" (2U)
- (d) "No muestra interés por el usuario" (2U)
- (e) "Flojo" (1U)
- (f) "No toma en serio la solicitud del usuario" (1U)

c. Calidad de la relación (5U)

- a) "Responde superficialmente a la pregunta" (4U)
- b) "No se quiere involucrar" (2U)
- c) "No está dispuesto a invertir tiempo para ayudar al usuario" (1U)
- d) "Minimiza al usuario" (2U)
- e) "Cuestiona la necesidad de ayuda que tiene el usuario" (1U)
- f) "Se rehúsa a hacer el trabajo del usuario" (1U)
- g) "Habla con alguien más mientras te atiende" (1U)

d. Comunicación no verbal negativa (8U)

- (a) "Señala en lugar de mostrar al usuario la fuente" (4U)
- (b) "Actitud despreocupada" (4U)
- (c) "No se levanta de su escritorio" (3U)
- (d) "Paralenguaje negativo: suspira, resopla, gruñe, mal tono de voz" (3U)
- (e) "Expresión facial negativa, te mira como si no estuvieras ahí" (3U)
- (f) "Parece enojado" (2U)
- (g) "No hace contacto visual" (2U)
- (h) "Come o bebe mientras te atiende" (1U)
- (i) "No sonrie" (1U)
- (j) "Mira a su reloj constantemente" (1U)
- (k) "Mal aliento" (1U)
- (1) "Se la pasa comiendo o masticando chicle" (1U)

(m) "Su postura corporal que te dice que estás loco" (1B)

Como se puede observar, dentro del esquema de los usuarios en cuanto a las barreras que impiden el objetivo, surgió la subcategoría de "Comunicación no verbal", la cual fue mencionada por ocho usuarios (80%), y no estuvo presente en el esquema de las percepciones de los bibliotecarios acerca de los usuarios.

A continuación, en el cuadro 13 se proporcionan ejemplos de lo que los usuarios dijeron acerca de los factores de relación que impiden el logro del objetivo

Cuadro 13

Respuestas representativas de los usuarios de los factores de relación que actuaron como barreras para el logro del objetivo

Actitud negativa hacia el usuario

"Son muy gruñones, en realidad no te avudan mucho con esa actitud" (U03)

"Bueno, casi siempre tienen mal genio, te dicen, te me callas, te me portas bien, tranquilito, no maltrates nos libros, no lo agarres así y me lo devuelves a tiempo o ay de ti si le pasa algo al libro, ¡tienen muy mal genio!" (U04)

"Antipático, ajeno a lo que pasa a su alrededor" (U05)

"No tienen mucha paciencia con los novatos" (U08)

Actitud negativa hacia el trabajo

"Es un individuo que no tiene muchas ganas de aprender, que está mas ocupado en otras cosas y que le molesta atender a la gente." (U02)

"El bibliotecario estaba tan ocupado, que no quería perder su tiempo atendiendo a los usuarios" (U01)

Comportamiento no verbal

"Tu estás ahí esperando a que te atiendan y ellos solo están ahí sentadotes hablando con alguien más" (U5)

"O se te quedan viendo fijamente o te miran como si no estuvieras ahí. Eso te hace sentir muy mal" (U7)

"Están bebiendo café o comiendo algo y por su expresión facial y su lenguaje corporal tu entiendes que no te quieren atender" (U3)

"Con su forma de pararse es como si estuvieran buscando la manera de decirte "no" (U10)

Por último, en el Cuadro 14 "Factores de relación que actuaron como barreras para el logro del objetivo, tanto de bibliotecarios como de usuarios" se resumen y se comparan las respuestas de bibliotecarios y de usuarios en cuanto a los aspectos de relación que impiden el logro del objetivo.

Como se podrá observar, un número más alto de bibliotecarios comentaron sobre las "Barreras" de relación que los usuarios. Esta tabla también muestra que la "Actitud negativa del bibliotecario hacia el usuario", así como la "Calidad de la relación", estuvieron entre los porcentajes más altos.

Para los usuarios, los porcentajes mas altos estuvieron relacionados con el "Comportamiento no verbal" de los bibliotecarios.

Cuadro 14
Factores de relación que actuaron como barreras para el logro del objetivo, tanto de bibliotecarios como de usuarios

Categoría	Bibliotecarios (N=10)	Usuarios (N=10)
Actitud negativa del usuario		
Hacia el bibliotecario	4B (40%)	-
Hacia el trabajo	5B (50%)	-
Actitud negativa del bibliotecario		
Hacia el usuario	4B (40%)	5U (50%)
Hacia el trabajo	4B (40%)	5U (50%)
Calidad de la relación		
Del usuario	5B (50%)	
Del bibliotecario	4B (40%)	5U (50%)
Comportamiento no verbal		
Del usuario	0	
Del bibliotecario	2B (20%)	8U (80%)
Total	28B*	23U*

^{*}El total excede el N ya que tanto bibliotecarios como usuarios hablaron sobre múltiples factores de relación.

CAPITULO IV INTERPRETACIÓN DE REPORTES

Este capítulo corresponde al paso 5 de Flanagan y discute los principales hallazgos que se encontraron en relación con las cuatro preguntas de investigación que formaron las bases de este estudio.

Se reconoció la importancia de proporcionar una buena asistencia en el servicio de referencia, sin embargo, este estudio no buscaba medir si los usuarios habían recibido la "respuesta correcta". Más bien, el análisis buscó descubrir las percepciones tanto de bibliotecarios y de usuarios sobre las cualidades que fueron críticas en su evaluación de estas interacciones.

La siguiente sección discute los hallazgos con relación a las 4 preguntas de investigación.

4.1 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 1

¿Se perciben como importantes los aspectos de relación en la comunicación interpersonal para el éxito del encuentro entre el bibliotecario y el usuario en el servicio de referencia?

La gran variedad de temas de relación desarrollados en el esquema de categorías, sugirió que hay una multiplicidad de percepciones en cuanto a los aspectos de relación. Estos tratan de un amplio rango de percepciones de emoción, orientadas al afecto por parte de los informantes.

Al analizar los incidentes se encontró que los factores de relación fueron importantes en todos los incidentes tanto positivos como negativos. Estos hallazgos enfatizan la importancia que tienen los aspectos de relación tanto para bibliotecarios como para usuarios al evaluar las interacciones en el servicio de referencia. Los aspectos de relación forman las bases para determinar el éxito o fracaso especialmente para los usuarios. Esto también

apoya un hallazgo similar en el estudio piloto, en el cual 8 (40%) del total de 20 incidentes tanto de bibliotecarios como de usuarios, trataban acerca del aspecto de la relación.

Además, el esquema de categorías detalla estos aspectos de relación, algunos de los cuales son respuestas de emoción a las percepciones de las actitudes positivas tales como: amigable, honestidad, paciencia, y respeto. O actitudes negativas tales como: miedo, impaciencia, hostilidad, o inseguridad.

El rango de temas de relación que surgió de los datos está detallado bajo el tema de "Facilitadores" y "Barreras", tanto para bibliotecarios como para usuarios. Algunos de estos temas se exploran aquí, para ilustrar tales percepciones. Estos ejemplos fueron elegidos para proporcionar una discusión más profunda de los ejemplos de los aspectos de relación que deben estar presentes en las interacciones de referencia. De estar presentes, estos aspectos orientados al afecto, pueden tener un impacto positivo o negativo en el resultado de la interacción.

Apertura

Un ejemplo de los factores de relación que se encontró que tuvieron un impacto en la interacción fueron las percepciones positivas a que las personas fueran abiertas. Un bibliotecario expresó su aprecio a que dos úsuarios fueran abiertos y directos:

"El estaba dispuesto a descubrir cuál era la pregunta y pienso que todo salió bien, creo que ella sabía perfectamente lo que quería".

Otro aspecto de relación es la disposición del usuario a confiar en el bibliotecario. Al responder a la pregunta sobre las cualidades de un buen usuario, un bibliotecario respondió:

"yo creo que su disposición para confiar en el bibliotecario acerca de un asunto confidencial, porque yo creo que ese es todo el problema en la entrevista de referencia, bueno, uno de los problemas, muchas veces el usuario viene y no dice realmente lo que quiere. Usualmente empieza con un tema muy amplio y luego descubres que realmente están buscando algo muy específico" (B03)

Se desconoce la razón de tal ambigüedad o la falta de apertura por parte de los usuarios. A veces los bibliotecarios percibieron a los usuarios como ambiguos si éstos eran incapaces de articular sus necesidades. Uno de los bibliotecarios dijo:

"ellos no tienen la habilidad de formular su pregunta" (B03).

Varios bibliotecarios especularon sobre este fenómeno y discutieron su impacto negativo en la interacción. En estos casos, se percibió al usuario como un sustituto, o sea aquel que le estaba haciendo la investigación a otra persona.

Otro bibliotecario discutió el fenómeno del usuario que hacía preguntas disfrazadas:

"Algunas veces la gente sabe qué es lo que quiere, pero piden otra cosa que esté medio relacionada, pensando que tú sabes que esta es la pregunta que deben de hacer para encontrar lo que quieren" (B05)

Esta falta de apertura o confianza en las interacciones de referencia es un aspecto de relación interesante, porque tiene un profundo impacto sobre el resultado de la interacción. En algunos casos de temas sensibles, el usuario puede estar reteniendo información que el bibliotecario necesita. Esto también puede suceder en el caso de un ayudante de investigador, que es enviado por el profesor a encontrar cierta información en la biblioteca. El ayudante no tiene el conocimiento especializado del profesor acerca de la pregunta. Si es necesario que el ayudante busque la ayuda del bibliotecario, él o ella puede que sean incapaces de elaborar o explicar la petición original.

Miedo

Otro de los factores de relación, dentro de las "Barreras" es el miedo. Tanto los bibliotecarios como los usuarios percibieron que los usuarios se acercan al servicio de referencia con algún grado de miedo. Esto puede haber sido generalizado a partir del miedo a la biblioteca o al bibliotecario como una institución despersonalizada. También es posible, de acuerdo con el bibliotecario, que el miedo del usuario se debe a una interacción negativa con un bibliotecario en el pasado.

Tanto bibliotecarios como usuarios mencionaron que el usuario puede tener miedo a parecerle estúpido al bibliotecario o a otros estudiantes que puedan estar esperando a ser atendidos por el referencista; o simplemente pueden no querer molestar al bibliotecario.

Tanto usuarios como bibliotecarios también reportaron que muchos usuarios tienden a aplazar sus trabajos y vienen a la biblioteca en el último momento antes de tener que entregarlos. Para el usuario, estos elementos se añaden al estrés y al miedo de no terminar su trabajo a tiempo. En respuesta a este estrés, los bibliotecarios reportaron el enfocarse más en encontrar la información rápidamente.

El nivel de actividad y estrés varió conforme el semestre avanzaba. Al inicio del semestre, a los bibliotecarios les era posible hacer préstamos inter-bibliotecarios y referir al usuario a otros lugares; pero para el final del semestre, lo que urgía era conseguir de inmediato lo que fuera para el usuario:

"Lo que era importante siempre para mí en este punto es poder ayudar a estas criaturas a encontrar algo, porque se sienten tan desesperados, y yo también me siento desesperado si no he podido encontrarles aunque sea un par de cosas" (B07)

Este bibliotecario claramente tenía empatía por los sentimientos de desesperación del usuario y reaccionó con un mayor esfuerzo para ayudarlo. El entender que el usuario puede estar experimentando sentimientos de miedo al acercarse a pedir ayuda, puede ayudar a los bibliotecarios a superar esta barrera.

4.2 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 2

¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto al éxito en el encuentro de referencia, según lo perciben bibliotecarios y usuarios?

Los datos sugieren que los aspectos de relación son muy importantes para los usuarios de bibliotecas al determinar sus percepciones de éxito y fracaso en sus interacciones. El esquema de categorías mostró que tanto los usuarios como los bibliotecarios discutieron los aspectos de relación con mucho más frecuencia que los aspectos de contenido.

Sin embargo, el resultado del análisis mostró que los bibliotecarios dieron más importancia a los aspectos de contenido al evaluar el éxito o fracaso de sus interacciones, aunque también percibieron a las cualidades de relación como importantes.

Los factores de relación fueron reportados por los usuarios con mucho más frecuencia que los bibliotecarios, como críticos en el éxito o fracaso de una interacción. Los bibliotecarios evaluaron los factores de contenido en un 90% de las interacciones. En contraste, para los usuarios, el 80% de las interacciones exitosas fueron categorizadas como de naturaleza de relación. Para los usuarios, los aspectos de relación fueron de mayor importancia, que los de contenido.

Esto se obtuvo del análisis de los incidentes en donde se encontró que los usuarios reportaron incidentes centrados en los aspectos de relación con mucho más frecuencia que los bibliotecarios. El 80% de los incidentes reportados por los usuarios estaba relacionado con los aspectos de relación, comparados con solo el 40% de los bibliotecarios.

Sin embargo, los bibliotecarios sí atribuyeron más incidentes negativos (50%) a los aspectos de relación que a los de contenido. Esto sugiere que los aspectos de relación son muy importantes en sus reportes de percepciones negativas. Esto fue un hallazgo relevante ya que los bibliotecarios tienden a recordar los incidentes negativos en los cuales los usuarios fueron percibidos como que estaban enviando mensajes negativos de relación, malintencionados u ofensivos, en lugar de interacciones que fallaron debido a que el intercambio de información fue incompleto o inexacto.

Se esperaría que los bibliotecarios juzgaran el fracaso de la interacción basado en una inadecuada transferencia de información. En lugar de eso, este hallazgo proporciona evidencia que los factores de relación sí fueron importantes para el bibliotecario. Una explicación alternativa pudiera ser que los bibliotecarios no quisieron hablar acerca de

interacciones en las cuales sus habilidades como referencistas fueron inadecuadas. En lugar de eso, eligen hablar de las veces en que fue culpa del usuario al estar enojado o poco cooperativo. Se consideró esta alternativa, pero se tuvo la impresión que estas causas fueron los primeros en venir a las mentes de los bibliotecarios durante las entrevistas.

En el desarrollo del esquema de categorías, se derivaron tres principales temas de los datos:

a) Metas u objetivos de la interacción, b) Facilitadores: cualidades que refuerzan la comunicación y los objetivos, y c) Barreras: características que impiden la comunicación y el logro de los objetivos.

Las "Metas y objetivos de la interacción" representaron una faceta importante en este encuentro ya que la entrevista de referencia es un ejemplo de comunicación dirigida a un objetivo. Para comprender el proceso era vital considerar las metas de los informantes. Tanto bibliotecarios como usuarios estuvieron de acuerdo en que uno de los objetivos en este tipo de interacción era proporcionar un intercambio de información; y ambos estuvieron interesados en resolver un problema de información o cubrir una necesidad de información. Sin embargo, el esquema de categorías tenía un rango mucho más grande y diverso de metas para los bibliotecarios que para los usuarios.

Todos los bibliotecarios mencionaron dos o más metas de la interacción, mientras que la mayoría de los usuarios solo tenía una meta específica. También, los bibliotecarios tenían metas adicionales que no fueron mencionadas por los usuarios. Estas metas eran: a) definición del problema, entender la pregunta del usuario, y b) capacidad de ayudar al usuario a aprender para hacerlo más independiente en el uso de la biblioteca.

Cinco bibliotecarios tuvieron "la definición del problema" como objetivo y cuatro mencionaron "desarrollar estrategias para resolver el problema". Los usuarios, en comparación, tenían un objetivo principal "desarrollar estrategias para resolver el problema". Esto sugiere que, en su mayor parte, los usuarios no estaban preocupados con ir más allá de su necesidad inmediata para completar un trabajo.

Los datos también mostraron que los bibliotecarios estaban interesados en proporcionar educación acerca de la búsqueda de información de modo que los usuarios pudieran ser más independientes. Un bibliotecario comentó:

"Alguien viene al escritorio, hace una pregunta, bueno, la mitad de ellos están en pánico.... no están realmente interesados en aprender a usar la biblioteca, solo quieren la solución mas fácil para salir del apuro. Y a pesar de que estoy tratando de pasarles información, no la están absorbiendo, y es un poco frustrante.... si hubieran venido antes y estuvieran más dispuestos a poner más de su parte, tal vez les iría mejor" (B09)

Aquí el conflicto en las metas fue aparente. Pareciera ser que los bibliotecarios estaban mucho más preocupados con el uso futuro de la biblioteca y en enseñar la mecánica del proceso de búsqueda, en comparación, el usuario quiere "encontrar información rápidamente" (U5), este hallazgo muestra que tanto usuarios como bibliotecarios no estaban operando con las mismas metas en la interacción. Si usuarios y bibliotecarios no entienden la perspectiva del otro en relación con las metas, esto puede contribuir a la frustración en ambas partes. Un usuario percibió que el bibliotecario no estaba dispuesto a ayudarlo:

"sí, algunos bibliotecarios están verdaderamente amargados y te dicen así como 'y ¿por qué no haces tú tu propia investigación?'....." (U10)

Tal vez aquí la meta del bibliotecario estaba en conflicto con la meta del usuario: la búsqueda de información. Si la meta del bibliotecario era la de educar al usuario para que hiciera su propia investigación, el primero pudo haber sentido que no le estaría haciendo un favor al usuario por medio de hacerle su investigación. Algunos usuarios se sienten frustrados con esto porque ellos sienten que si supieran cómo encontrar la información, entonces no le hubieran pedido ayuda al bibliotecario. Varios usuarios reportaron que siempre trataron de encontrar la información por ellos mismos antes de acercarse al bibliotecario. Un usuario dijo:

"Yo solo le pido ayuda al bibliotecario cuando no puedo encontrar las cosas yo mismo.... cuando me atoro en cierto

aspecto de mi tema, entonces voy y pido ayuda..... Si yo supiera en donde está, no lo molestaría."(U8)

También fue interesante hacer notar la total falta de preocupación en cuanto a los aspectos de relación en las afirmaciones de las metas, tanto en bibliotecarios como en usuarios. Esto proporcionó evidencia que los bibliotecarios no estuvieron totalmente conscientes de la posibilidad de que los usuarios estuvieran preocupados acerca de los componentes interpersonales de la interacción. Algunas muestras de metas que ejemplifican estos aspectos de relación pudieran ser "el establecer una relación positiva con el usuario", o "el tener un encuentro interpersonal exitoso". La razón por la cual estas afirmaciones estuvieron ausentes en las metas de los bibliotecarios puede deberse a que los estudios profesionales y la evaluación a que son sujetos los bibliotecarios, no ponen énfasis en los aspectos de relación.

En los estudios de maestría en bibliotecología, se hace mucho hincapié en el valor de la calidad de la transferencia de información y a los bibliotecarios a menudo se les califica en términos de su eficiencia y eficacia al obtener la respuesta correcta (Lancaster, 1988). Este énfasis en el intercambio de información como primer objetivo de la interacción, puede ser el responsable de que la mayoría de los estudios de la entrevista de referencia definan su éxito en términos de "encontrar la respuesta correcta".

Un hallazgo importante en el desarrollo del esquema de categorías fue que a pesar del objetivo común de la transferencia de información, tanto bibliotecarios como usuarios discutieron los factores de relación con mayor frecuencia y con más detalle que los aspectos de contenido. Este fue el caso tanto con el tema de "Facilitadores" como de "Barreras". Estas percepciones de aspectos de relación tuvieron una influencia en el éxito o fracaso de la interacción. Esto sugirió que aunque tanto bibliotecarios como usuarios percibieron que el centro de la interacción era resolver una necesidad de información, hay otros factores interpersonales que también incluyeron en su evaluación del resultado.

Los bibliotecarios que quieran mejorar las percepciones de los usuarios en cuanto al éxito de la interacción, necesitan empezar a entender la dinámica de los aspectos de relación en la

interacción. Los usuarios de bibliotecas también se beneficiarían de entender los factores que son importantes para mejorar sus interacciones con los bibliotecarios.

4.3 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 3

¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto a los encuentros no exitosos, según lo perciben los bibliotecarios y los usuarios? Surgieron tres categorías de aspectos de relación tanto para usuarios como para bibliotecarios bajo los temas de "Facilitadores" así como "Barreras": a) actitud, b) calidad de la relación y c) accesibilidad. Estos fueron los factores de mayor importancia que condujeron hacia las percepciones de éxito o fracaso en la interacción. Estos temas surgieron como importantes tanto en el análisis del esquema de categorías como en el de los incidentes.

En el esquema de categorías, bajo las percepciones de los bibliotecarios, acerca de las características positivas de los usuarios, la "Calidad de la relación" está más desarrollada que la mera "Actitud". El factor crítico más importante bajo "Calidad de la relación" parece ser el "Entusiasmo" o "Interés" del usuario, lo cual fue mencionado por ocho de los bibliotecarios.

También fue importante la "Buena habilidad de comunicación", en especial, la voluntad del usuario a ser abierto y directo. Bajo "Actitud", los bibliotecarios mencionaron como crítico más la "Actitud positiva" del usuario para resolver un problema, que la "Actitud positiva hacia el bibliotecario".

Los bibliotecarios describieron como factores críticos para el éxito, que el usuario sea "Serio", "Motivado" y "Persistente". Esto contrastó con los usuarios que dieron mayor énfasis a la "Actitud positiva hacia el usuario" que a la "Actitud positiva hacia el trabajo".

Tal vez los usuarios esperaban que el bibliotecario tuviera una actitud positiva hacia su trabajo, pero estuvieron más preocupados con la actitud del bibliotecario hacia ellos.

En el análisis de los incidentes críticos, la "Actitud" tuvo el primer lugar en el tema, tanto para usuarios como para bibliotecarios. Esto dio mayor peso a la importancia de la "Actitud" en la evaluación de los participantes. La "Calidad de la relación" también calificó alto en las percepciones de los usuarios del éxito o fracaso.

Estos resultados sugieren que la "Actitud" fue más crítica en las percepciones que tuvieron los usuarios del éxito o fracaso en la interacción. Sin embargo, los bibliotecarios estuvieron mas preocupados con los aspectos de "contenido de la información", y "actitudes del usuario".

En resumen, las percepciones de la "Actitud" fueron determinadas por las inferencias hechas por los usuarios y bibliotecarios a partir de los comportamientos verbales y no verbales del otro participante en la interacción. Estas percepciones de actitud, tales como "Amigable" o "Cooperativo" se basaron en las interpretaciones de los participantes de los comportamientos externos. Esto señala la importancia de que tanto bibliotecarios como usuarios estén conscientes de las formas en las que se puede percibir e interpretar su comunicación verbal y no verbal.

4.4 Resultados relacionados con la pregunta de investigación número 4

¿Distieren los aspectos de relación de importancia para los usuarios, de aquellos de importancia para los bibliotecarios?, y de ser así, ¿cómo?

Los resultados revelaron que los criterios de evaluación de los bibliotecarios fueron diferentes de aquellos de los usuarios. Como ya se discutió en la revisión de la literatura, los bibliotecarios han aprendido tradicionalmente a evaluar el éxito de la interacción en el servicio de referencia, basándose en el intercambio de información: ¿Se encontró la

respuesta correcta?, ¿Se consultó la fuente correcta? (Childers, 1987). No fue sorprendente entonces que los datos mostraran que los bibliotecarios tendieran a basar sus evaluaciones de éxito o fracaso de la interacción, en su habilidad de proporcionar la información correcta.

La evidencia mostró que cuando la información no estaba disponible, o estaba incompleta, los bibliotecarios participantes percibieron a la interacción como una no exitosa. Por otro lado, los usuarios percibieron a la interacción como exitosa si el bibliotecario era agradable y trataba de ayudarlos, aún si no obtenían la información que querían. A menudo lo usuarios no poseen el conocimiento necesario para evaluar el desempeño técnico del bibliotecario, así que enfatizan sus cualidades interpersonales. (Ruben, 1993), reportó un hallazgo similar en un estudio de comunicación de doctor-paciente.

Como se nota, el factor número uno para bibliotecarios y usuarios es de carácter de relación y se centra sobre la "Actitud". Esto indica algo común tanto para bibliotecarios como para usuarios. Los datos más tarde sugirieron que los bibliotecarios estuvieron especialmente sensibles a la actitud negativa del usuario hacia ellos mismos.

La "Actitud" fue el único factor que fue calificado de forma similar tanto por bibliotecarios como por usuarios en el análisis del incidente crítico. Después siguieron "Información" y "Conocimiento" como segundo y tercero, y la "Calidad de la relación", un factor de relación, como cuarto.

Los usuarios, en contraste, calificaron la "Calidad de la relación" como tercero, y sus primeras categorías fueron de carácter relacional. Esto señala a los aspectos de relación como de mayor importancia para los usuarios que para los bibliotecarios.

Como se indica en el esquema de categorías, tanto bibliotecarios como usuarios discutieron muchas cualidades de relación, sin embargo, los bibliotecarios dieron mayor énfasis a la "Actitud del usuario hacia su trabajo", mientras que los usuarios tendieron a poner mayor énfasis en la "Actitud del bibliotecario hacia el usuario". Esto puede indicar que a pesar de

que usuarios y bibliotecarios están preocupados por factores de relación similares, los aspectos críticos de uno, pueden diferir de aquellos que son críticos para el otro. Los datos mostraron que para los bibliotecarios, los "Facilitadores" eran que el usuario hubiera estado más "Interesado" y "Entusiasta", mientras que los usuarios dieron mayor importancia a que el bibliotecario fuera "Amable" y "Que lo ayudara".

En el área de "Barreras", la categoría de los bibliotecarios que trataba con los aspectos de contenido estuvo más desarrollada que la de los usuarios. Los bibliotecarios pusieron mayor énfasis en la falta de "Conocimiento" como algo más crítico en sus percepciones de fracaso de una interacción. Los mismos subtemas de relación surgieron tanto como para "Barreras" como para "Facilitadores": a) Actitud, b) Calidad de la relación y c) Comunicación o comportamiento no verbal. Estos fueron los factores críticos que llevaron a las percepciones negativas.

Los usuarios reportaron que sus percepciones negativas estuvieron mucho más centradas en los factores de relación, aunque también fueron barreras importantes para los bibliotecarios. Para éstos últimos, el número y diversidad de las subcategorías bajo "Actitudes negativas hacia el bibliotecario", estuvieron más desarrolladas que las "Actitudes negativas hacia el trabajo". Más a menudo, los bibliotecarios reportaron emociones en los usuarios tales como "Impaciencia", "Miedo", e "Inseguridad" como críticas en su percepción de interacción no exitosa. Esto sugiere que para los bibliotecarios, la "Actitud hacia el trabajo" fue importante en su percepción de éxito, pero la "Actitud hacia el bibliotecario" fue un factor en su percepción de fracaso.

Bajo "Actitudes negativas de los bibliotecarios", las subcategorías de los usuarios incluyen: "Evade al usuario" y "Se resiste a la interacción", las cuales no estuvieron presentes en el esquema de los bibliotecarios. Esto se puede deber a que usualmente es el usuario el que busca al bibliotecario para la interacción, y por eso está más sensible a la percepción de que el bibliotecario está tratando de evitar el contacto. La evidencia sugiere que esto pudo haber sido percibido por el usuario a partir de su interpretación del comportamiento no

verbal del bibliotecario. Desde el punto de vista del bibliotecario, el usuario generalmente inicia el contacto, así que no hay casos en que el usuario evada el contacto.

En general, los usuarios estuvieron más sensibles al comportamiento no verbal de los bibliotecarios, como se puede observar en el esquema de categorías bajo "Barreras". Los usuarios que se acercaron al servicio de referencia a pedir ayuda con algo de miedo, fueron más propensos a notar el comportamiento no verbal del bibliotecario. Cuatro usuarios mencionaron aspectos negativos cuando el bibliotecario parecía distraído o que no les ponía atención. Un usuario dijo:

"Generalmente no se levantan de su escritorio, y tú ves que no les hace ninguna gracia el tener que buscarte algo... tratan de evitar el contacto visual y hacen como que están muy ocupados". (U06)

Los usuarios estuvieron particularmente conscientes de la cara del bibliotecario y de las expresiones de sus ojos. El ejemplo anterior menciona la falta de contacto visual, y otro usuario, al describir una interacción negativa dijo:

"Me vio que como que no sabía de que le estaba hablando... en blanco, como si yo no estuviera ahí" (U02)

Los usuarios con esta aparente sensibilidad al comportamiento no verbal, interpretaron las acciones como negativas, las cuales pueden ser vistas como neutrales por el bibliotecario, tales como el tener una taza de café en el escritorio, o el hablar con otro bibliotecario.

Los datos de las entrevistas no mostraron ninguna referencia explícita por parte de los bibliotecarios hacia el comportamiento no verbal de los usuarios. Esto fue un hallazgo interesante ya que señala la necesidad de que los bibliotecarios se vuelvan más conscientes de los comportamientos no verbales que exhiben y el cómo estos comportamientos pueden ser interpretados por los usuarios como "Barreras". También es deseable que los bibliotecarios se vuelvan más sensibles a los comportamientos no verbales de los usuarios, que pueden mostrar sus temores o frustraciones.

4.5 Otros hallazgos

Tanto bibliotecarios como usuarios percibieron el factor tiempo como una "Barrera" en la interacción. Se discute aquí debido al gran número de usuarios y bibliotecarios que percibieron al tiempo como que éste tuvo un impacto sobre la interacción en el servicio de referencia. Los usuarios tenían trabajos que entregar a todo lo largo del semestre, pero se estresaron más debido a presiones de tiempo conforme se aproximaba el final del semestre. También los bibliotecarios experimentaron estrés por muchas razones, algunas veces debido a la presión de tiempo que los estudiantes tenían. Esta presión no solo era creada por los tiempos límites de entrega de trabajos, sino también por la limitación en el tiempo que tienen tales usuarios quienes llegan a la biblioteca a pedir información diez minutos antes de entrar a clase. A diferencia de lo que sucede con otros profesionales, los usuarios no sacan cita para ser atendidos por los bibliotecarios. Esto hace que en el momento que los usuarios están mas necesitados de información urgente, los bibliotecarios tienen menos tiempo. La falta de tiempo muchas veces evitó que el bibliotecario terminara su interacción con otro usuario, así que al final el bibliotecario no se enteró si el usuario encontró la información que necesitaba. Una implicación de estos hallazgos para los bibliotecarios, es que a finales de semestre debería de haber más de un bibliotecario en turno para aliviar estas presiones de tiempo.

Los usuarios también parecieron estar conscientes de la generosidad del bibliotecario con su tiempo. Tres usuarios describieron incidentes negativos en los cuales percibieron al bibliotecario como no dispuesto a pasar suficiente tiempo con ellos. Un usuario comentó:

"No podía encontrar mi información y el tipo estaba, ya sabes, como que no tenía tiempo para ayudarme, o simplemente me dijo "ve al segundo piso", y esperaba que yo sola lo encontrara" (U02)

Otro usuario recuerda:

"Es como si tuvieran otras cosas mas importantes que hacer, así como que tú estás esperando y ellos solo están sentados ahí y te miran como diciendo "espera un momento", pero tú piensas

"¿cómo voy a esperar? tengo clases ¿sabes? y para eso te pagan a tí, así que ¡muévete!" (U05)

También el factor tiempo fue recordado como benéfico, en este caso un incidente positivo, en el cual el usuario estaba con el tiempo encima y el bibliotecario se quedó tiempo extra para ayudarlo con un préstamo interbibliotecario:

"Vine justo cuando la mujer del préstamo interbibliotecario se iba, pero ella muy gentilmente se quedó unos minutos extra para ayudarme a llenar las formas. Prefirió ayudarme que irse a casa". (U08)

Como se demuestra, el tiempo puede afectar la interacción de muchas maneras.

4.6 Valor del estudio

El trabajo aquí expuesto presenta la primera investigación documentada de su tipo en México dentro del ámbito de las bibliotecas acerca de las dimensiones de los aspectos interpersonales en las interacciones de referencia y ha hecho una contribución en la definición de muchas áreas para un futuro estudio.

Ha proporcionado resultados que pueden ser útiles de muchas maneras tanto para investigadores, como para bibliotecarios que estén interesados en las interacciones bibliotecario-usuario. Además, puede ser útil para profesionales de otras áreas (como las relaciones de doctor-paciente o abogado-cliente), en las cuales tienen lugar algunas interacciones similares.

Ha habido varios artículos que hablan de dichas similitudes entre las interacciones entre doctor-paciente y bibliotecario-usuario (Dervin, 1977; Eichman, 1978; y White,1985). Al igual que los médicos y otros profesionales, el bibliotecario entra en la interacción como:

"profesionales conocedores 'en casa' en el medio ambiente en el cual ocurren las interacciones.... Están familiarizados con la terminología y los protocolos, son capaces de tomar rutinariamente los historiales médicos y realizar los exámenes físicos necesarios y

pruebas diagnósticas, y generalmente tienen una sustancial experiencia con el rango de problemas médicos y circunstancias que se les presentan. (Ruben, 1990)

El bibliotecario 'opera' desde un medio ambiente familiar, el escritorio del servicio de referencia, rodeado por materiales de referencia bien conocidos. El responder a las preguntas de los usuarios se hace algo rutinario. De hecho, en el medio académico, a los estudiantes se les da trabajos cada semestre para ser resueltos en la biblioteca. Con algo de experiencia, estas preguntas se vuelven fácilmente 'diagnosticables' y se 'prescriben' fuentes referenciales ya conocidas. (White, 1985). Por otro lado, el usuario, así como el paciente, entran en la interacción:

"buscando ayuda.... Lo hacen en un medio ambiente que no les es familiar, uno que a menudo perciben como intimidante. Los pacientes deben de programar su cita de acuerdo a la disponibilidad del médico, y a menudo tienen que esperar para ser atendidos. Frecuentemente entran en la interacción preocupados por su salud, y faltos de conocimientos médicos o de experiencia profesional relevante" (Ruben, 1990)

Los usuarios, así como los pacientes, carecen del conocimiento tecnológico y de la experiencia del proveedor de información, el bibliotecario.

Este estudio ha mostrado que el usuario puede sentirse igualmente intimidado o nervioso al acercarse y al interactuar con el bibliotecario, y también están sujetos a límites de tiempo. A finales de semestre, los usuarios tienen que esperar su turno en la fila, lo cual seguramente aumenta su estrés. Considerando similitudes como estas, los hallazgos de este estudio han añadido valor en su potencial aplicación en otros contextos en los cuales interactúan profesionales altamente educados o con mucha habilidad tecnológica.

Otro valor de este estudio es en la aplicación de los métodos de investigación cualitativa en el contexto bibliotecario, que puedan dar pie a futuras investigaciones que usen técnicas similares.

También se han identificado aspectos interpersonales críticos que pudieran ser usados como variables por futuros investigadores.

Este estudio también pudiera ser valioso para los investigadores que están trabajando en el desarrollo de teorías. Podría ayudar a formar las bases para el futuro desarrollo de modelos teóricos del proceso de referencia. Estos modelos enfatizarían el papel que tiene la comunicación con contenido de relación, así como la calidad de la transferencia de información.

Este estudio a su vez tiene valor para las personas que dan capacitación sobre el uso de la biblioteca, ya que enfoca su atención en cualidades específicas que afectan el éxito de la interacción entre bibliotecario y usuario. King, (1972) ha dicho que la aplicación del estudio de la comunicación ha sido descuidada debido a que las personas que dan capacitación sobre el uso de la biblioteca no están tampoco entrenadas en los aspectos de comunicación interpersonal.

El bibliotecario también puede encontrar valor en este estudio, particularmente al lograr un entendimiento de la perspectiva del usuario, y en la comparación de las perspectivas de los usuarios y los bibliotecarios, que han faltado en otros estudios.

4.7 Limitaciones

Es importante notar que el estudio tiene varias limitaciones. Estos resultados son considerados de naturaleza exploratoria. Una razón para decir esto es el tamaño de la muestra. Se escogió este tamaño de muestra para permitir un análisis profundo de la gran cantidad de datos obtenidos en las entrevistas. También, debido a las limitaciones impuestas por el campo de acción, no se pudo escoger a los participantes de forma aleatoria. Por eso, estos hallazgos no se pueden generalizar a poblaciones más grandes sin hacer estudios futuros.

Además, debido a que la investigación fue conducida en bibliotecas académicas, los resultados no se pueden generalizar a otros tipos de bibliotecas como las especiales, las escolares o las públicas.

Las técnicas de recolección de datos usadas en este estudio dependieron en su mayor parte, en los propios reportes tanto de usuarios como de bibliotecarios. El análisis también estuvo limitado por el uso de audio, en lugar de videocámara. El uso de la grabadora enfocó el análisis en las expresiones verbales e imposibilitó el uso de los datos no verbales que hubiesen estado disponibles con el uso de la videocámara.

Las cintas fueron transcritas y el análisis se concentró principalmente en las transcripciones de las entrevistas. Los comportamientos no verbales tales como las risas y pausas fueron anotadas, pero el análisis se enfocó principalmente en los datos verbales.

Como se describió en los capítulos de hallazgos y discusión, los comportamientos no verbales juegan un importante papel en el proceso de la comunicación interpersonal. Los usuarios mostraron una especial sensibilidad al comportamiento no verbal de los bibliotecarios. Es importante que los estudios futuros se esfuercen por incluir tanto los componentes verbales como los no verbales, tal vez utilizando videocámaras y codificando estos comportamientos no verbales.

Otra limitación se refiere a la posibilidad del efecto Hawthrone (Roethlisberger & Dickson, 1939). Este sugiere que el comportamiento humano puede cambiar simplemente al saber que está siendo observado. En este estudio, tanto usuarios como bibliotecarios pudieron verse afectados por el proceso de recolección de datos, en el que ambos fueron interrumpidos en su trabajo para ser entrevistados.

Los reportes de las percepciones de éxito de los usuarios pudieron haber sido influenciados por el conocimiento que sus respuestas estaban siendo grabadas, a pesar de que se les aseguró la confidencialidad de este registro. Un usuario dudó en contestar, cuando se le

pidió que recordara un incidente negativo. El volteó a ver a su alrededor para asegurarse que el bibliotecario no estuviera cerca. El usuario entonces relató un incidente que había tenido lugar en otra biblioteca, por si el bibliotecario lo escuchaba, aunque éste no se encontraba presente en ese momento.

Los bibliotecarios posiblemente fueron más susceptibles al efecto Hawthorne. A diferencia de los usuarios, estaban conscientes de que estaban siendo observados para efectos de investigación, y que a los usuarios también se les harían preguntas específicas acerca de las interacciones. Los bibliotecarios pudieron haber reaccionado a esto siendo más amigables y pacientes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se observó a lo largo de este estudio, los procesos de comunicación interpersonal son elementos cruciales en el funcionamiento de una biblioteca y en particular en las interacciones que se realizan en el servicio de referencia. Se evidenció que la comunicación interpersonal entre el bibliotecario y el usuario no siempre es satisfactoria.

Los conceptos actuales de comunicación interpersonal se han alejado del modelo lineal y estático de transmisión de información. Hoy en día los modelos de comunicación orientados al proceso, que enfatizan el significado y la interpretación del receptor, están reemplazando a los antiguos conceptos lineales de transferencia de información que durante muchos años tuvieron lugar en el servicio de referencia.

Este nuevo modelo de interacción bibliotecario-usuario en el servicio de referencia necesita incorporar los mensajes de relación, de vital importancia interpersonal, que se comunican en el encuentro junto con la transferencia de información. También integra la perspectiva del usuario así como la del bibliotecario como elementos críticos para entender este complejo encuentro.

El marco teórico de Watzlawick (1967), en especial su tercer axioma que dice que cada mensaje tiene un aspecto de contenido y uno de relación, proporcionó las bases para la investigación de la interacción en este estudio en el que se revisaron temas sobre la comunicación interpersonal. Se exploraron los aspectos de contenido que tienen que ver con el intercambio de información, y los aspectos de relación que tratan con los sentimientos y actitudes que tienen los interactuantes durante el encuentro, lo cual resultó relevante y útil para comprender la interacción entre bibliotecario y usuario.

Se encontró que cuando el bibliotecario y el usuario se entrevistan en el servicio de referencia se produce cierta ansiedad por parte del usuario Esta ansiedad se va a

manifestar como comportamientos verbales y no verbales de ambos participantes y ante esta comunicación se va a presentar una actitud.

Cada uno de los participantes trae consigo determinado repertorio de actitudes de las cuales va a seleccionar alguna que se adapte a la situación presente. De esto depende que se favorezca o entorpezca la comunicación durante la entrevista.

Los resultados obtenidos demostraron que la aplicación de la teoría de la comunicación en su aspecto de relación es importante en la percepción del éxito o fracaso de la interacción, especialmente desde el punto de vista del usuario.

La evidencia sugirió que los bibliotecarios tuvieron una marcada tendencia a evaluar el encuentro en el servicio de referencia desde el punto de vista de contenido, que involucra la transferencia de información, mientras que los usuarios dan una gran importancia a la actitud y cualidades personales del bibliotecario que les proporciona el servicio de referencia.

Algunos usuarios no estuvieron preparados para enfrentarse a la entrevista de referencia, por tener poco entendimiento de la perspectiva del bibliotecario. Esto sugiere que los usuarios se podrían beneficiar al tener un mayor entendimiento del papel del bibliotecario como educador.

Se concluye que los aspectos de relación de la comunicación interpersonal son muy importantes para ambos al determinar sus percepciones de éxito y fracaso en sus interacciones. Los bibliotecarios percibieron a la interacción como exitosa cuando proporcionaron la información requerida a los usuarios; éstos la percibieron como exitosa si el bibliotecario era agradable y trataba de ayudarlos, aún si no obtenían la información que requerían. Ambos discutieron los aspectos de relación con mucho mas frecuencia que los aspectos de contenido.

Para los bibliotecarios las barreras para lograr el éxito estaban en la falta de conocimiento, mientras que para los usuarios la barrera era el comportamiento no verbal del bibliotecario hacia ellos

A continuación se presentan algunas sugerencias para el marco teórico, sobre el cual se podría continuar explorando el punto de vista del usuario y construyendo sobre este trabajo exploratorio.

Uno de estos se centra en la aplicación de la teoría de Goffman (1959) acerca del "manejo de la impresión" (impression management), como se explicó con anterioridad. El trabajo de Goffman sobre el comportamiento humano en un escenario público, proporciona un poderoso marco teórico que podría ayudar a entender el comportamiento del usuario y del bibliotecario en este complejo encuentro.

Hay áreas teóricas en comunicación, sociología y en otras disciplinas relacionadas que también podrían ser de utilidad para el futuro estudio de las interacciones bibliotecario-usuario como sería la aplicación de teorías de atracción interpersonal, cuyos efectos no han sido explorados en la literatura bibliotecaria. Sin embargo, hay una gran cantidad de literatura sobre la atracción (Bersheid & Walster, 1974) en el campo de la comunicación que podría ser de interés aquí. Estas teorías también incluyen la atracción interpersonal de manera no sexual, que podría ayudar a los bibliotecarios a parecer mas dispuestos o disponibles a los usuarios (Roloff, 1981).

Debido a que los mensajes de relación se transmiten a través de dimensiones verbales y no verbales, las investigaciones en el área de accesibilidad no verbal podrían proporcionar datos valiosos para los bibliotecarios que buscan entender la función del comportamiento no verbal como "Facilitador", así como de "Barrera" en la interacción, ya que la literatura reveló que hay muy pocos estudios científicos del comportamiento no verbal en la interacción bibliotecario-usuario.

Los bibliotecarios necesitan estar más conscientes de la importancia de los efectos que tiene su comunicación verbal y no verbal sobre las percepciones de éxito. A pesar de que muchos dicen que el "don de gente" es inherente, la investigación ha mostrado que se puede educar a los bibliotecarios para que mejoren sus habilidades de comunicación interpersonal (Genova, 1981).

Este trabajo puede ser tomado en cuenta por las personas que desarrollan los planes de estudio en las universidades del país y las políticas en las bibliotecas. Las escuelas de bibliotecología deberían buscar estudiantes con habilidades interpersonales y personalidades extrovertidas (Black, 1981), o aquellos con un alto grado de sensibilidad hacia otros si es que son más reservados.

La educación tradicional del bibliotecario en la facultad se centra en la enseñanza de las fuentes de referencia, en sistemas de recuperación de información, y en su mayor parte, nunca abarca los procesos de comunicación interpersonal a no ser el énfasis que se le da a la mera transferencia de información. Los bibliotecarios se pudieran beneficiar del estudio de la dinámica interpersonal, en especial la inclusión del punto de vista de los usuarios, aún en cursos básicos de referencia ya que es necesario reemplazar la imagen estereotipada del bibliotecario: aislado, rodeado por libros polvosos, de lentes. Las imágenes más actuales podrían ser aquellas de los bibliotecarios rodeados de gente a quienes están ayudando.

Los aspectos interpersonales deberían estar incluidos en la evaluación que se hace de los bibliotecarios ya que la literatura revela que los bibliotecarios son evaluados dependiendo principalmente de su eficiencia para contestar preguntas (Lancaster, 1988).

Goffman (1959) y Pease (1974) dicen que los bibliotecarios que estén conscientes de la importancia de los aspectos de relación en la evaluación de su desempeño, tal vez pondrán mayor atención a la información "proporcionada" y a la información "emitida"

Se recomienda la impartición de un curso de comunicación interpersonal a los estudiantes de bibliotecología. Así mismo que se incluyan en la currícula estudios adicionales de los procesos de comunicación, ya que la actual instrucción bibliográfica y cursos de cómo

utilizar la biblioteca enfocan su atención a orientar a los usuarios en la localización de materiales y a familiarizarse con las fuentes de información y los sistemas. Es de suma importancia que se concientice a los usuarios de la dinámica interpersonal de la interacción.

Los usuarios también se beneficiarían si entendieran la importancia de su actitud hacia el trabajo que están realizando y hacia el bibliotecario en la interacción. Este estudio sugiere que los usuarios que son indiferentes al trabajo que tienen que realizar provocan una actitud negativa en los bibliotecarios y forman una barrera que impide lograr el objetivo de comunicación.

La literatura revela que ha habido un aumento en la matrícula de estudiantes extranjeros y de grupos minoritarios a las universidades (Hoffman & Popa, 1986; Lam, 1988). El contratar a bibliotecarios bilingües y de grupos minoritarios podría ser una prioridad en el futuro. El estudio de un segundo idioma también debe ser obligatorio para los aspirantes a bibliotecario y para los bibliotecarios en el servicio de referencia; las bibliotecas tendrán que contar con personas que hablen otras lenguas y que pudieran estar dispuestos a actuar como traductores en el proceso de referencia.

En este estudio se ve claramente que ya es bastante difícil para bibliotecarios y usuarios el entenderse en español; luego entonces, una barrera de idioma, difículta mucho más la comunicación y es más frustrante.

Un área para una futura investigación puede ser la que estudie la variable del tiempo y que se pueda enfocar más precisamente en las percepciones del usuario en la interacción en diferentes momentos del semestre, cuando tienen mas presión de tiempo y cuando están menos estresados. La finalidad de este tipo de estudio podría ser añadir el entendimiento de la dinámica de las interacciones en tiempos de estrés.

Debido a que los usuarios percibieron como crítico el tiempo del que dispone el bibliotecario, es importante que durante horas pico o fines de semestre haya dos o más bibliotecarios disponibles. Si esto no es posible, entonces los bibliotecarios deberían

mejorar las percepciones positivas que tienen los usuarios por medio de enviar señales verbales y no verbales a los usuarios en espera, de que los ayudarán tan pronto como les sea posible. Por su parte los usuarios también se podrían beneficiar si toman conciencia de la importancia de prepararse para hacer su investigación, permitiéndose suficiente tiempo para realizarla y siendo persistentes (volver a la biblioteca a pedir ayuda si el bibliotecario no los puede atender en ese momento).

Conforme el presupuesto para las bibliotecas se vuelve más escaso, se debe proyectar la tendencia a compartir los recursos entre bibliotecas. Esto significaría que más bibliotecas estarían compartiendo los materiales tanto impresos como los no impresos. El impacto sobre los usuarios sería que tendrán acceso a más información, aunque no esté disponible inmediatamente in situ.

Los resultados indican que si más usuarios pudieran ver al bibliotecario como un aliado en lugar de un adversario para lograr su objetivo en el servicio de referencia, y que si los bibliotecarios pusieran más atención a las actitudes que ellos mismos revelan a los usuarios en su comportamiento verbal y no verbal, mejorarían las percepciones de éxito en la interacción.

Un mayor entendimiento de este proceso, hará posible un mayor éxito y satisfacción tanto del usuario como de los bibliotecarios en esta "Era de la Información".

OBRAS CITADAS

Andersson, B. & Nilsson, S. (1964). Studies of the reliability and validity of the Critical Incident Technique. Journal of Applied Psychology, 48 (6), 398-403.

Andrews, J. (1991). The use of Critical Incident research technique in an academic library. Library and Information Research News. 14 (50): 22-27.

Berkner, D.S. (1979). Library staff development through performance appraisal. College and Research Libraries, 40 (July): 335-344.

Bersheid, E. & Walster, E.H. (1974). Interpersonal attraction (2nd E.): Reading, MA: Addison-Wesley.

Bertalanffy, L.Von (1968). General systems theory, foundations, developments, applications. New York: Braziller.

Bitner, M. J.; Booms, B. H. & Tetreault, S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. <u>Journal of Marketing</u>, 54, 71-84.

Black, S.M. (1981). Personalit -- librarians as communicators. Canadian Library Journal, 38 (3), 65-71

Boucher, V. (1976). Nonverbal communication and the library reference interview. RQ, 16 (1), 27-32.

Bouchner, A.P. (1989). *Interpersonal communication*. In E. Barnouw et al. (Eds.), <u>International Encyclopedia of Communication</u>, (Vol. 2). New York: Oxford University Press, (336-340)

Burgoon, J, K., Buller, D. B. & Woodall, W. G. (1989). Nonverbal communication: the unspoken dialogue. New York: Harper & Row.

Callan, R. J. (1998). The Critical Incident Technique in hospitality research: an illustration from the UK lodge sector. Tourism Management. 19 (1), 93-98.

Carnap, R. (1942). Introduction to semantics. Cambridge: Harvard University Press.

Carr, D. (1980). The Agent and the Learner: Interactions in assisted adult library learning. <u>Public Library Quarterly</u>, 2 (2): 3-19.

Centre for Research in Library and Information Management. (1997). Toolkit for Turning Points – into management: a learning support tool for the continuing

professional development of recent library and information graduates. Unpublished report. Centre for Library and Information Management. Manchester Metropolitan University.

Chamberlain, E.K. (1982). Critical Incidents of service functions of libraries/learning resources centers in four campuses of an urban, multi-campus community college district. EDD Dissertation. East Texas State University.

Chell, E. & Pittaway, L. (1998). A study of entrepreneurship in the restaurant and café industry: exploratory work using the critical incident technique as a methodology. Hospitality Management. 17, 23-32.

Childers, T. (1987). The quality of reference: still moot after 20 years. <u>Journal of Academic Librarianship</u>. 13 (2), 73-74.

Collins, J. W. III (1985). A Critical Incident analysis of the behavior of Academic Reference Librarians: Implications for inservice training. EDD Dissertation. Boston University. 150 pages.

Crouch, W. W. (1979). The information interview: a comprehensive bibliography and an analysis of the literature. Washington D.C. National Institute of Education. (ERIC Document Reproduction Service No. Ed 180 501)

Cummins, T.R. (1984). Question clarification in the reference encounter. Canadian Library Journal, 41 (2), 63-67.

Dervin, B. (1977). Useful theory for librarianship: communication, not information. Drexel Library Quarterly, 13(3), 16-32

Edvardsson, B. (1992). Service breakdowns: a study of critical incidents in an airline. International Journal of Service Industry Management. 3 (4), 17-29.

Eichman, T. L. (1978). The complex nature of opening reference question. <u>RQ</u>, 17 (3), 212-222.

Ellison, J. W. (1983). How approachable are you as a public service librarian? <u>Unabashed Librarian</u>, 46, 4-6.

Fisher, Sh. & Outlton, T. (1999). The Critical Incident Technique in Library and Information Management Research. Education for Information 17: 113-125

Flanagan, J.C. (1954). The Critical Incident Technique. <u>Psychological Bulletin</u>, 51 (4): 327-358.

Genova, B. (1981). *Nonverbal behaviors in presearch interviews*. Bethesda, MD: National Library of Medicine (DHEW). (ERIC Document Reproduction Service No. ED 205 188).

Gerbner, G. (1956). Towards a general model of communication. <u>Audiovisual communication Review</u>. 4 (3) 171-191

Glogoff, S. (1983). Communication theory's role in the reference interview. <u>Drexel Library Quarterly</u>, 19 (2), 56-72

Goffman, E. (1959). The presentation of self in everyday life. Garden City, NY: Doubleday Anchor.

Gothberg, H. M. (1977). Training library communication skills: Development of 3 video tape workshops. Tucson, AZ: University of Arizona. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 163 934).

Green , S.S. (1876). Personal relations between librarians and readers. <u>Library Journal</u>, 1, 74-81.

Haley, J. (1963). Strategies of Psychotherapy. New York: Grune & Stratton, Inc.

Hall, A.D. & Fagen, F.E. (1956). *Definition of a system*. General Systems Yearbook. 1, p. 18-28

Hampson, S. E. (1998). The construction of personality. 2^{nd} . Ed. Routledge & Keegan Paul, London.

Harrington, C. (1992). Managing change in the Learning Resources Department of Liverpool Institute of Higher Education. Department of Information and Communications, Manchester Metropolitan University

Harris, R. M. & Michell, B. G. (1986). The social context of reference work: assessing the effects of gender and communication skill on observer's judgments of competence. Library and Information Science Research, 8(1), 85-101.

Heinzkill, R. (1972). Introducing nonverbal communication. RQ, 11 (4), 356-358.

Hoffman, I. & Popa, O. (1986). Library orientation and instruction for intercultural students. RQ, 26 (3), 356-360.

Holland, B, (1978). Updating library reference services through training for interpersonal competence. RQ, 17 (3), 207-211.

Howell, B.J.; Reeves, E. B.; & Van Willigen, J. (1976). Fleeting encounters, a role analysis of reference librarian-patron interaction. RQ, 16 (2), 124-129.

Hutchins, M. (1944). *Introduction to reference work*. Chicago: American Library Association.

Katz, W. (1974). Introduction to reference work (2nd ed.). New York: McGraw Hill.

Katz, W. (1987). Introduction to reference work (5th ed.). New York: McGraw Hill

Kazlauskas, E. (1976). An exploratory study: a kinetic analysis of academic library public service points. Journal of Academic Librarianship, 2 (3), 130-134.

King, G. B. (1972). Open and closed questions: the reference interview. <u>RQ</u>, 12 (2), 156-160.

Knapp, M. L. (1980). Essentials of nonverbal communication. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Lam, R.E. (1988). The reference interview: some intercultural considerations. <u>RQ</u>, 27 (3), 390-395.

Lancaster, F. W. (1988). If you want to evaluate your library. Champaign, IL: University of Illinois.

Larason & Robinson, J. B. (1984). Reference desk: service point or barrier? RQ, 23 (3), 332-338.

Littlejohn, S. J. (1989). *Theories of human communication* (3rd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

McCracken, G. (1988). The Long Interview. Beverly Hills, CA: Sage.

Mehrabian, A. (1972). Nonverbal communication. Chicago, IL. Aldine-Atherton.

Menzel, H. (1966). *Information needs and uses in science and technology*. In: C. Cuadra, ed. Annual Review of Information Science and Technology. Vol. 1 New York: <u>Interscience</u>. 41-69

Monge, P. R. (1977). The systems perspective a theoretical basis for the study of human communication. Communication Quarterly, 25 (1), 19-29.

Morris, Charles (1938). Foundations of the theory of signs. In Otto Neurath, Rudolf Carnap, and Charles W. Morris, eds. <u>International Encyclopedia of Unified Science</u>. 1 (2), p. 77-137.

Mount, E. (1966). Communication barriers and the reference question. Special Libraries, 57 (8), 575-578.

Mudge, I.G. (Ed.) (1936). Guide to reference books (6th ed.). Chicago: American Library Association.

Munoz, J. L. (1977). The significance of nonverbal communication in the reference interview. RQ, 16, 220-224.

Ovretveit, J. A. (1992). Towards market focused measures of customer purchaser perceptions of service. Quality Forums. 18 (1), 21-24.

Owen, J.C. (1976). Workshop session I: work control and review: 2nd Special Libraries Section Conference, Library Association of Australia, Adelaide, October, 1976, Australian Special Libraries News, 10 (1): 22-29.

Owen, J.C. (1977). Workshop session III: description, measurement and evaluation of the work process: 2nd Special Libraries Section Conference, Library Association of Australia, Adelaide, October, 1976, Australian Special Libraries News, 10 (1): 41-45.

Pearn, M. & Kandola, P. (1993). *Job analysis: a manager's guide*. 2nd. Ed. London: Institute of Personnel Management, 1993.

Pease, K. (1974). Communication with or without words. NY: Vernon Scott Associates.

Penland, P.R. (1971). Overcoming the frigidity of special librarians. Special Libraries, 62 (1), 1-7.

Penland, P.R. (1971a). Communication for librarians. Pittsburg: University of Pittsburgh.

Pierce, C.S. (1931-1958). Collected papers. Harvard University Press

Radford, L. M (1991). Nonverbal communication and librarians: A qualitative study. Occasional Papers in Communication, Information and Library Studies. School of Communication, Information and Library Studies. Rutgers University, New Brunswick, NJ.

Radford, L. M. (1996). Communication theory applied to the reference encounter: an analysis of critical incidents. Library Quarterly, 66 (2): 123-137.

Raposa, R.S. (1971). Teaching communication skills. RQ, 10, 218-220.

Richardson, J. (1985). Evaluating nonverbal behavior in the reference interview. International Library Movement, 7 (3), 117-123.

Roethlisberg, F. & Dickson, W. (1939). *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Roloff, M. E. (1981). Interpersonal communication: the social exchange approach. Beverly Hills, CA: Sage.

Roman, W.& Latham, G. (1974). The reliability and validity of the Critical Incident Technique. A closer look. Studies in Personnel Psychology. 6 (1), 53-64

Rothstein, S.D. (1977). Across the desk: 100 years of reference encounters. Canadian Library Journal, 34 (5), 391-397

Ruben, B. D. (1979) General systems theory. En R.W. Budd & B. D. Ruben (Eds.), Interdisciplinary approaches to human communication (pp. 95-118). Rochelle Park, NJ: Hayden

Ruben, B.D. (1988). Communication and human behavior (2nd ed.). New York: MacMillan

Ruben, B. D. (1990). *The health caregiver-patient relationship: Pathology, etiology, treatment*. In E.B. Ray & L. Donohew (Ed.). Communication and health: Systems and applications pp. 51-58.

Ruben, B.D. (1993). What patients remember: a content analysis of critical incidents in health care. Health Communication, 5 (2), 1-16.

Ruesch, J. & Bateson, G. (1951). Communication: the social matrix of society. New York: Norton.

Shannon, C. & Weaver, W. (1949). The mathematical theory of communication. University of Illinois Press.

Shirey, D. (1971). Critical Incident Technique. In: A. Kent and H. Lancour eds. Encyclopedia of Library and Information Science. 6, New York: Marcel. Dekker: 286-291.

Siegel, E. R. & others (1991). Evaluating the impact of MEDLINE using the Critical Incident Technique. Proceedings of the Annual Symposium of Computer Applications in Medical Care: 83-87.

Slater, M. & Fisher, P. (1962). Use made of technical libraries. London: Aslib.

Smith, C. E. (1988). Critical Incidents of Library Media Services in an Urban, Multicampus School District. EDD Dissertation. East Texas State University. 126 pages.

Stevenson, S. (1984). Performance appraisal for librarians: a guides self-study approach. Albany, NY: State University of New York (ERIC Document Reproduction Service No. ED 234 804).

Strauss, A. L. & Corbin, J. (1990). Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques. Sage, London.

Swope, M.J. & Katzer, J. (1972). The silent majority: why don't they ask questions? RO, 12, 161-166

Taylor, R.S. (1968). Question negotiation and information seeking in libraries. College & Research Libraries, 29, 178-194

Thompson, M. J.; Smith, N.M. & Woods, B. L. (1980). A proposed model of self disclosure. RQ, 20, 160.

Tonta, Y. (1992). Analysis of search failures in document retrieval systems: A review. The Public-Access Computer Systems Review 3 (1), 4-53 Online version

<u>Van-Kampen, Doris-J</u> (2004). Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale. College and Research Libraries v 65 (1) p. 28-34

Watzlawick, P.; Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (1967). Pragmatics of human communication: a study of patterns, pathologies, and paradoxes. New York: Norton.

Weiss, K. (1976). The impact of nonverbal communications on the public services functions of libraries. Washington, D.C.: National Institute of Education (DHEW). (ERIC Document Reproduction Service No. ED 153 659).

White, M. D. (1985). Evaluation of the reference interview. RQ, 25 (1), 73-78

Wiener, N. (1948). Cybernetics or control and communication in the animal and the machine. Cambridge, MA: M. I. T. Press.

Wilkins, J. L. H. & Leckie, G. J. (1997). University professional and managerial staff: information needs and seeking. College and research libraries. 58: 287-305.

Wilmot, W.W. (1980). Dyadic communication (2nd. Ed.). New York: Random House.

Wilson, S.; Starr-Schneidkraut, N. & Cooper, M. (1989). Use of the critical incident technique to evaluate the impact of MEDLINE, 2. Online version.

Zemke, R. (1979). Still trying to figure things out? Try using the Critical Incident Method. Training 16 (4), 68, 70,73.

OBRAS ELECTRONICAS CITADAS

http://astro.ocis.tem Computer Ethics: The Hawthorne Effect.

http://ftp.nlm.nih.gov/od/ope/cit.html

http://www.healthiq.com/HealthcareResources/glossary/G498.htm. IQToolkit (tm) Glossary. Definition for Hawthorne Effect.

http://www.newpaltz.edu/ jafeed/ch4org.htm. Comprehending the Human Factor. Chapter Four. The Hawthorne Revelations and Beyond.

http://www.wemart.net/ anderfam/pmt246.htm Psychology Term of the Day... "Hawthorne effect"

.

ANEXO I

ESTUDIO PILOTO

Propósitos generales ó paso 1 de la metodología de Flanagan)

Siguiendo la metodología de Flanagan (1954) descrita en el capítulo dos, y como lo sugiere en el apartado de "recolección de datos", este anexo presenta una descripción del estudio piloto que se llevó a cabo para verificar la interpretación de las preguntas aplicadas en la entrevista; discute el análisis de los datos obtenidos de las entrevistas, y revisa sus implicaciones para el estudio principal. El principal objetivo de este estudio piloto fue detallar o refinar el diseño y el desarrollo del estudio principal.

Las cuatro preguntas de investigación para el estudio piloto fueron adaptadas del estudio que realizó Radford en 1996 acerca de la teoría de la comunicación aplicada al encuentro en el servicio de referencia, y estas fueron:

- 1. ¿Se perciben como importantes los aspectos de relación en la comunicación interpersonal para el éxito del encuentro entre el bibliotecario y el usuario en el servicio de referencia?
- 2. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto al éxito que se tiene en la entrevista de referencia, según lo perciben bibliotecarios y usuarios?
- 3. ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto a los encuentros no exitosos, según lo perciben los bibliotecarios y los usuarios?
- 4. ¿Difieren los aspectos de relación de importancia para los usuarios, de aquellos de importancia para los bibliotecarios?, y de ser así, ¿cómo?

Los datos se recolectaron a través de entrevistas estructuradas. A partir de estos datos se desarrolló un esquema de categorías, que tomó como modelo y fue adaptado del esquema hecho por Radford (1996) habiendo obtenido su autorización; se identificaron los incidentes críticos y se analizaron.

Planes y Especificaciones (Paso 2 de Flanagan)

El estudio piloto se llevó a cabo en bibliotecas de la UNAM, así como en El Colegio de México.

Informantes

Los bibliotecarios que participaron en el estudio piloto fueron cinco de la UNAM y cinco de El Colegio de México.

<u>Los usuarios</u> informantes fueron diez, todos becarios de El Colegio de México a quienes se les pidió fueran voluntarios en este estudio.

Recolección de Datos (Paso 3 de Flanagan)

Procedimiento

Se realizaron veinte entrevistas para el estudio piloto. Diez de las entrevistas se hicieron con bibliotecarios en el servicio de referencia, y diez se hicieron con usuarios de las bibliotecas.

Se prepararon de antemano las entrevistas de modo que abarcaran y permitieran responder a las cuatro preguntas de investigación. Para los bibliotecarios, los temas generales incluyeron: entrevistas de referencia exitosa, entrevistas de referencia no exitosas, características deseables tanto de usuarios como de bibliotecarios, y factores que influyen sobre los anteriores. (Ver Apéndice E "Entrevista para el estudio piloto – bibliotecarios"). Siguiendo la técnica de Flanagan (1954), se solicitó a los entrevistados que recordaran y describieran interacciones positivas y negativas. Las preguntas del cuestionario se modificaron de acuerdo al contexto de la entrevista y conforme el estudio fue progresando. Para los usuarios los temas de la entrevistas incluyeron: entrevistas de referencia exitosas, entrevistas de referencia no exitosas, características deseables tanto de los bibliotecarios como de los usuarios, características no deseables tanto de bibliotecarios como de usuarios, factores que influyen sobre los anteriores, y la recolección de interacciones tanto positivas como negativas con los bibliotecarios (ver Apéndice F "Entrevista para el estudio piloto – usuarios"). De nuevo, las preguntas de investigación se usaron como una guía para la entrevista y se fueron ajustando de acuerdo con el progreso de la entrevista.

Cada informante, antes de ser entrevistado, firmó una hoja informativa y de consentimiento (ver Apéndice B), completó una hoja de recolección de datos (ver Apéndices C y D), y se le explicó brevemente la naturaleza del estudio. A cada bibliotecario y usuario se les explicó que no había respuestas correctas, sino que sus experiencias personales y sus opiniones era lo que interesaba, además de que la entrevista era totalmente confidencial. También se les pidió permiso para grabar la entrevista, lo cual aseguró la conservación o preservación de los registros completos. Cada entrevista individual duró aproximadamente quince minutos.

Análisis de los Datos (Paso 4 de Flanagan)

Entrevistas

Se transcribieron las grabaciones de todas las entrevistas pilotos. El primer análisis de las transcripciones consistió en la identificación y categorización de los temas que discutieron los bibliotecarios y los usuarios.

McCracken (1988) dice que el objeto del análisis es determinar las categorías, las relaciones y suposiciones que comuniquen el punto de vista del entrevistado, tanto de forma general, como del tema en particular.

En una primera etapa del presente estudio se examinaron las grabaciones y las transcripciones de cada entrevista para determinar los temas cubiertos y las categorías potenciales. Se identificaron las palabras y frases que sugerían factores de relación o interpersonales así como aquellas que sugerían factores de contenido o técnicos.

En una segunda etapa, las palabras y frases dentro de cada entrevista que se habían identificado de manera tentativa como de relación o como de contenido en la primera etapa, se revisaron cuidadosamente y se compararon unas con otras. Enseguida, se sacaron las relaciones o patrones de similitud y se organizaron en un marco preliminar.

McCracken (1988) explica que:

"Algunos de estos temas pueden ser redundantes, y se debe escoger la mejor formulación mientras que el resto se elimina. Lo que sobra se puede organizar jerárquicamente. Uno o dos temas serán los puntos principales bajo los cuales se pueden incluir el resto de los temas".

• Esquema de categorías

Al analizar los datos de las entrevistas, surgieron tres categorías principales: (1) Metas u objetivos de la interacción, (2) Temas de relación o conocimiento técnico que refuerzan los objetivos, y (3) Temas de relación o conocimiento técnico que impiden los objetivos.

Además, hay otras categorías que se consideraron como menores: (4) Modelos de usuarios según los bibliotecarios, y (5) Modelos de bibliotecarios según los usuarios.

A continuación está el esquema de categorías preliminares resultante de las respuestas obtenidas tanto de bibliotecarios como de usuarios. Todas las categorías fueron mencionadas textualmente por un bibliotecario o un usuario por lo que se marcan entre comillas. Cuando más de un bibliotecario o un usuario coincidieron en una respuesta, a la

"B" de bibliotecario o a la "U" de usuario se le antepuso el número de veces que se repitió. Por ejemplo, 2B significa dos bibliotecarios y 2U significa dos usuarios.

ESQUEMA DE CATEGORIAS

I Metas u objetivos de la interacción

A. Metas de los bibliotecarios

- 1. Definición del problema entender la pregunta del usuario. Ejemplo:
 - a) "Conocer las necesidades de información del usuario" (2B)
 - b) "Precisar las necesidades de información del usuario"
 - c) "Oue el usuario aclare sus necesidades de información"
- 2. Formas de resolver el problema. Ejemplo:
 - a) "Dar información" (2B)
 - b) "Referir al usuario a otro lugar"
 - c) "Dar acceso a la información"
 - d) "Guiar al usuario"

B. Metas de los usuarios

Formas de resolver un problema. Ejemplo:

- a) "Encontrar o localizar algún material" (2U)
- b) "Obtener una respuesta rápida" (2U)
- c) "Encontrar a alguien que me proporcione ayuda o indicaciones de cómo encontrar un material" (2U)
- d) "Satisfacer mis necesidades de información"

II Temas de contenido o relación que refuerzan los objetivos

A. Percepción de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los usuarios

- 1. Temas acerca del contenido
 - a) "Tener un panorama general de cómo funciona la biblioteca"

- b) "Tener conocimiento previo de las fuentes o bases de datos"
- c) "Sabe precisar sus necesidades de información"
- d) "Formula sus cuestionamientos con claridad y precisión"
- e) "Sabe exactamente qué es lo que quiere y cómo lo quiere"

2. Temas acerca de la relación

- a) "Habilidades de comunicación"
- b) "Amigable"
- c) "Sencillos"
- d) "Colaboradores"
- e) "Sabe que el bibliotecario está ahí para ayudar"

B. Percepción del bibliotecario acerca de las características positivas del bibliotecario

- 1. Temas acerca del contenido
 - a) "Se mantiene actualizado" (2B)
 - b) "Conoce su biblioteca"
 - c) "Conoce las fuentes de información"
 - d) "Conocer las fuentes de consulta"
 - e) "Posee amplio conocimiento general"
 - f) "Amplio conocimiento cultural"
 - g) "Puntual y sistemático

2. Temas acerca de la relación

- a) "Paciente" (2B)
- b) "Quiere ayudar a los demás" (2B)
- c) "Amigable"
- d) "Sonriente"
- e) "Responsable"
- f) "Es inquieto"
- g) "Sabe escuchar"
- h) "Sabe orientar a los usuarios"
- i) "Tiene apego y aprecio por su trabajo"
- j) "Tiene capacidad de relaciones humanas"
- k) "Sabe tratar a la gente"
- 1) "No tiene miedo"
- m) "Se interesa por el usuario"
- n) "Es atento con los usuarios"

C. Percepciones de los usuarios acerca de las características positivas de los bibliotecarios

- 1. Temas acerca del contenido
 - a) "Soluciona la necesidad de información del usuario" (3U)
 - b) "Proporciona alternativas o sugerencias" (3U)
 - c) "Conocimiento de su biblioteca"
 - d) "Conocimiento del tipo de clasificación que hay"
 - e) "Conocimiento de los materiales y dónde se encuentran"
 - f) "Conocimiento de su profesión"
 - g) "Sabe lo que está haciendo"
 - h) "Eficientes"
 - i) "Creativos"
 - j) "Te guía hasta donde están los materiales"
 - k) "Te encuentra lo que buscas"
 - 1) "Te remite a otro lugar"

2. Temas acerca de la relación

- a) "Amable" (3U)
- b) "Paciente"
- c) "Disfruta su trabajo"
- d) "Sabe manejar al público"
- e) "Disposición de ayudar"
- f) "Dedica tiempo a la búsqueda"
- g) "Accesible"
- h) "Atención personal"

III Temas de contenido o relación que impiden los objetivos

A. Percepción de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los usuarios

- 1. Temas de contenido
 - a) "No conoce la estructura básica de la biblioteca" (2B)
 - b) "Dicen no encontrar nada" (2B)
 - c) "No saben lo que quieren"
- 2. Temas acerca de la relación
 - a) "Prepotentes" (2B)
 - b) "Gritan" (2B)
 - c) "Actitud negativa"
 - d) "Altaneros"

- e) "Groseros"
- f) "Intransigentes"
- g) "Hostiles"
- h) "Prejuicioso"
- i) "Mala predisposición"

B. Percepción de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios

- 1. Temas de contenido
 - a) "Incapacidad de entender al usuario" (2B)
 - b) "Adoptar la postura de sabelotodo"
 - c) "Incapacidad de encontrar el material buscado"
 - d) "Remitir al usuario a otro lado"
- 2. Temas acerca de la relación
 - a) "Mala predisposición"
 - b) "Ser inflexible o serio"
 - c) "Poner nervioso al usuario"
 - d) "Ser incapaz de dialogar"
 - e) "No ser amable"

C. Percepción de los usuarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios

- 1. Temas acerca del contenido
 - a) "Habla con términos técnicos"
 - b) "Amplía la duda en vez de resolverla"
 - c) "Te manda al catálogo a buscar"
 - d) "Les falta capacitación"
- 2. Temas acerca de la relación
 - a) "Actitud molesta"
 - b) "Mala actitud"
 - c) "Actitud altanera"
 - d) "Manera en que responden"
 - e) "Fríos, cortantes y groseros"
 - f) "Dificiles de tratar"

IV Tipos de usuarios según los bibliotecarios

- a) "El tesista" (2B)
- b) "Maestría" (2B)
- c) "Bachillerato"
- d) "Doctorado"
- e) "Personas sencillas y muy agradecidas"
- f) "Investigadores"
- g) "Académicos"
- h) "Personas muy disciplinadas"
- i) "Personas desesperadas, siempre les urge."

V Tipos de bibliotecarios según los usuarios

- a) "Gorditos con anteojos" (2U)
- b) "Las mujeres no todas gorditas, la mayoría con anteojos y ya de edad, a partir de los 30"
- c) "Referencistas de no menos de 30 años"
- d) "Hay más mujeres que hombres"
- e) "Las mujeres son mucho mas accesibles y eficientes que los hombres"
- f) "Las mujeres son mucho más rápidas"

Interpretación de Reportes (Paso 5 de Flanagan)

• Comparación de las perspectivas de los bibliotecarios y los usuarios

Al analizar el esquema de categorías, se encontró un área de acuerdo sustancial en cuanto a las metas tanto de bibliotecarios como de usuarios. Los usuarios coincidieron con uno de los objetivos expresados por los bibliotecarios (por ejemplo, satisfacer mis necesidades de información ó conocer las necesidades de información del usuario).

Las metas de los bibliotecarios y de los usuarios en el esquema anterior parecen estar bastante alineadas. El objetivo del referencista de "definir el problema" es casi equivalente al objetivo del usuario de "hacer que el referencista entienda mi problema". Sin embargo el énfasis es diferente desde el punto de vista del usuario. El referencista necesita descubrir

cuál es el problema del usuario, y el usuario necesita comunicar el problema al referencista, esto refleja un esfuerzo mutuo de definir el problema.

Se debe notar que los objetivos se enfocan exclusivamente al intercambio de información de algún tipo. Tanto referencistas como usuarios indican que el propósito de la interacción en el servicio de referencia es el de resolver una necesidad de información. No se menciona para nada el aspecto relacional. También se nota que los objetivos de los referencistas fueron mucho más detallados que los objetivos de los usuarios.

Se encontraron otros esquemas de categorías que se enlistan a continuación y que responden a la pregunta de investigación apropiada.

Primera pregunta de investigación: ¿Se perciben como importantes los aspectos de relación en la comunicación interpersonal para el éxito del encuentro entre el bibliotecario y el usuario en el servicio de referencia?

La evidencia proporcionada por los datos obtenidos en el estudio piloto indica que el aspecto de relación se percibe como importante para el éxito en el encuentro en el servicio de referencia. Los informantes describieron los temas de relación con mucho más detalle que los temas de conocimiento técnico, tanto en los "aspectos que refuerzan o facilitan el objetivo" como en aquéllos "aspectos que impiden los objetivos".

La segunda pregunta de investigación: ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto al éxito que se tiene en la entrevista de referencia, según lo perciben bibliotecarios y usuarios?, dio como resultado las siguientes categorías:

Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los usuarios

Los bibliotecarios describieron muchas características del usuario que tuvieron un impacto positivo sobre sus percepciones de la comunicación en el servicio de referencia. Estas se incluyeron en el esquema de categorías. Ejemplos de las características positivas del usuario incluyen tener un nivel intelectual aceptable o algo de experiencia en el uso de la biblioteca. Tener sus pensamientos en orden de manera organizada.

"Hay usuarios muy conscientes que tienen un buen panorama de lo que es la biblioteca, el que llega solito y hace su parte, por ejemplo, si va a buscar en un libro que sepa que hay una parte donde hay libros, y si va a buscar una revista que sepa que está buscando revistas"

Otra cualidad positiva de los usuarios fue el entusiasmo mostrado:

".... porque muchas veces ves a los usuarios, la cara que ponen de "ay! Sí encontré lo que quería!"

Otro bibliotecario describió a usuarios que son capaces de "precisar muy bien sus necesidades de información de manera organizada".

Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características positivas de los bibliotecarios

Los bibliotecarios mencionaron elementos tanto técnicos como de relación. En el área de conocimiento técnico, las cualidades positivas de los bibliotecarios incluyen: conocimiento de las fuentes de información, experiencia, mantenerse actualizados en el campo de la biblioteconomía y cultura general.

"El que tiene el nivel de conocimientos suficiente para el universo de usuarios que va a tratar. Yo diría que todo bibliotecario debe tener un buen nivel de conocimientos y cultural en general en todo"

Percepciones de los usuarios acerca de las características positivas de los bibliotecarios

En el área de contenido, los usuarios mencionaron que el bibliotecario debería: tener conocimiento de las fuentes, ser capaz de proporcionar la información en caso de ser necesario, hacer lo que sea necesario para ayudar al usuario a tener acceso a la información, y estar dispuesto a referirlo a otro lugar.

"El que conoce la biblioteca en donde está, que conoce el tipo de clasificación que hay, el tipo de materiales que hay, en donde se encuentran o en donde se pueden conseguir. El que remite a donde te puedan ayudar, que te dé opciones y alternativas para tu investigación"

También se identificaron las características positivas de relación de los bibliotecarios según la percepción de los usuarios

La tercera pregunta de investigación: ¿Qué aspectos de relación se pueden identificar en la comunicación interpersonal con respecto a los encuentros no exitosos, según lo perciben los bibliotecarios y los usuarios?, dio como resultado las siguientes categorías:

Percepciones de los bibliotecarios acerca de las características negativas de los usuarios

De acuerdo con los bibliotecarios, la principal característica que impide el progreso de la entrevista de referencia es la inhabilidad del usuario de articular su necesidad.

"Muchas veces no saben exactamente qué es lo que quieren, vienen y piden todo acerca de la mujer, pero pues no se les puede dar todo lo que hay de la mujer. Más bien no saben pedir que es lo que necesitan".

Esto le dificulta al bibliotecario entender la pregunta y definir el problema del usuario "tienes que lidiar con gente que no es capaz de expresar sus necesidades".

Los usuarios que vienen a la entrevista de referencia con dificultades preestablecidas, también son vistos como negativos, como los usuarios que resienten el tener que hacer uso de la biblioteca debido a un trabajo escolar y por lo tanto parecen no querer tener éxito en lo que están haciendo. Probablemente es el tipo de persona que *tiene* que hacer un trabajo y resiente cada minuto que pasa en la biblioteca.

Esto fue mencionado por un bibliotecario cuando se le pidió que describiera al peor usuario:

"el peor usuario es aquel que llega con una hostilidad previa a solicitar información......, es el que tiene un prejuicio o una idea equivocada previa a su entrevista con el bibliotecario.

".... son los que llegan con ese alarde de que nunca encuentran nada"

Otra característica que se percibe como negativa es la actitud de estar indefensos.

"Porque te dicen: es que no sé cómo hacerlo, házmelo. Y aunque les expliques, creen que por el hecho de que tu estás aquí les tienes que dar todo en las manos"

 Percepciones de los usuarios acerca de las características negativas de los bibliotecarios

Los usuarios también discutieron sus percepciones negativas acerca de los bibliotecarios. Un usuario expresó que el bibliotecario únicamente contestaba la pregunta superficial en lugar de ayudarlo lo más posible en su búsqueda:

"Hablan con términos tan técnicos, que en vez de resolverte una duda te la amplían"

También describieron las cualidades ne_bativas que lo hicieron sentir incómodo en la interacción:

"Cuando llegas a preguntar algo que tal vez a ellos les parece obvio pero a uno no, entonces te contestan con mal tono o como diciendo "no seas tonto".

Cuando se les pidió a los usuarios describir las peores cualidades de un bibliotecario, los usuarios mencionaron que los bibliotecarios eran muy agresivos y no estaban dispuestos a proporcionar acceso a los materiales.

"Me atendió de una forma muy agresiva, prepotente y arrogante"

Otro usuario dijo que:

"La número uno es el carácter, la manera en que te responden, la manera en que tratan de solucionar tu duda, que normalmente es súper fría, cortante y groserona".

La cuarta pregunta de investigación: ¿Difieren los aspectos de relación que son de importancia para los usuarios, de aquellos de importancia para los bibliotecarios? y de ser así, ¿cómo?, dio como resultado que:

Se encontró una diferencia sustancial entre los aspectos de relación que fueron de importancia para los usuarios y para los bibliotecarios. Los bibliotecarios parecen tener modelos completamente desarrollados de los rasgos positivos de los bibliotecarios y de los rasgos negativos de los usuarios, más que de las características positivas de los usuarios.

Rasgos positivos de los bibliotecarios:

"amor al trabajo, la paciencia y la capacidad de relaciones humanas y espíritu de tratar a la gente".

Rasgos negativos de los usuarios:

"el peor usuario es aquel que llega con una hostilidad previa, tiene una mala predisposición y tiene un prejuicio o una idea equivocada previa a su entrevista con el bibliotecario"

Mientras que los usuarios tuvieron más que decir acerca de las características positivas de los bibliotecarios que viceversa.

En el área de "temas que refuerzan los objetivos" tanto bibliotecarios como usuarios estuvieron de acuerdo en dos temas de conocimiento técnico como característica positiva de los bibliotecarios: conocimiento de las fuentes de información y estar actualizados con los nuevos recursos. Sin embargo, los usuarios mencionaron 5 temas de conocimiento técnico adicionales que los bibliotecarios no tocaron.

De manera similar, tanto bibliotecarios como usuarios estuvieron totalmente de acuerdo en 3 temas de relación (paciencia, amabilidad y disposición a ayudar), mientras que los bibliotecarios mencionaron 5 factores adicionales (sonrientes, inquietos, saber escuchar, saber orientar a los usuarios, responsables) y los usuarios mencionaron 3 factores que no tienen una contraparte idéntica (dedicar tiempo a la búsqueda, accesibles, atención personal).

En el área de "temas que impiden los objetivos" tanto bibliotecarios como usuarios tuvieron mucho más que decir acerca del impacto de la relación que de los temas de conocimiento técnico. Los bibliotecarios mencionaron más características negativas de los usuarios que viceversa.

También se observó que los usuarios mencionaron otros temas como comportamiento no verbal negativo, tales como no sonreír o parecer enojados, mientras que los bibliotecarios no mencionaron el comportamiento no verbal de los usuarios.

"te sientes incómoda cuando te ponen caras de que 'tengo mucho trabajo'. Claro que tienen mucho trabajo pero el hecho de que te pongan caras pues no te ayuda".

"te topas con referencistas que tienen como que su jeta....., el típico que te pone cara de ¡como es posible que no sepas!"

Otros hallazgos

Además de los temas principales reportados con anterioridad, los datos también sugirieron algunas categorías menores. Estas categorías contenían temas tales como "tiempo", "efectos de la tecnología de información" y eventos previos en la historia de la vida del usuario que tuvieron impacto en la interacción.

Otras dos categorías menores son aquellos que describieron "Los modelos de usuarios según los bibliotecarios" y "Los modelos de bibliotecarios según los usuarios". Esta última categoría fue de mucho interés ya que contenía algunas descripciones estereotipadas tradicionales de los bibliotecarios como: "mujer", "de lentes", "ya de edad".

Resumen

Como resultado del estudio piloto, el desarrollo del esquema de categorías proporcionó un modelo emergente acerca de las percepciones que tienen tanto bibliotecarios como usuarios de las interacciones y proporcionó un marco para un análisis futuro.

Los dos objetivos principales del estudio piloto fueron (a) refinar el diseño del estudio y (b) obtener datos para desarrollar una estructura de trabajo para su análisis. Estos objetivos se cumplieron. En cuanto al primer objetivo, el diseño del estudio se refinó de varias maneras. Los resultados del estudio piloto confirmaron que las entrevistas individuales permitirían recolectar los datos necesarios para contestar las preguntas de investigación. Además, se

reforzaron las habilidades de la investigadora para conducir entrevistas como técnica de recolección de datos.

ell.

Basados en el estudio piloto, el contenido de las preguntas de la entrevista se modificó, se ajustó el orden y la formulación de las preguntas, y se eliminaron algunas de ellas ya que no conducían a resultados relevantes para este estudio.

En cuanto al segundo objetivo del estudio piloto, se desarrolló un modelo emergente de las percepciones que tienen tanto bibliotecarios como usuarios acerca de la interacción y una estructura de trabajo para su análisis. Debido a que los datos del estudio piloto sugirieron que los aspectos de relación son importantes a estas percepciones, se modificaron las preguntas del estudio principal para reflejar esta mayor complejidad. Estas modificaciones se discuten con detalle en el estudio principal.

APÉNDICE A

Sitios de Capacitación en Técnicas de Entrevista

• Goldfarb Consultants México, S.A. de C.V.

Bosques de duraznos no. 75 – 205 Bosques de las Lomas México, D. F. 11700 Tel. 5596-4040

• Datos de México

Ensenada 61 Hipódromo condesa México, D. F.

• A.C. Nielsen S.A. de C.V.

Horacio 1855 8vo piso Col. Chapultepec Morales México, D. F. 11570 Tel. 5387-1000

Buró de Investigación de Mercados, S.A. de C.V. Sófocles 118 Col. Chapultepec Morales Del. Miguel Hidalgo México, D. F. 11560 Tel. 5580-0288 Fax. 5395-8648

• Brand Investigation S.A. de C.V.

Presidente Mazarik 191 4 piso Col. Polanco México, D. F. 11560 Tel. 5282-1382 / 5282-1483

• Consultores en investigación S.C.

Río Churubusco 422 Col. Del Carmen Coyoacán 04100 Tel. 5658-3888 / 5658-3705 / 5659-5163

• Estudios Psicoindustriales, S.A.

Av. Thiers 125 Col. Anzures Delegación Miguel Hidalgo México, D. F. 11590 Tel. 5250-4122

• Opinión Profesional

Mexicali no. 48 Col. Hipódromo Condesa México, D. F. 06100 Tel. 211-3044

• Target Marketing, S.A. de C.V.

Newton 285 Col. Polanco México, D. F. 11570 Tel. 52-03-13-13

APENDICE B

Hoja Informativa y de Consentimiento

Mi nombre es Ana Cecilia Balboa. Soy estudiante de la maestría en Bibliotecología de la UNAM y actualmente estoy realizando mi tesis.

Para poder recolectar la información necesaria para mi investigación, estoy realizando entrevistas individuales tanto a bibliotecarios como a usuarios de bibliotecas académicas. Me interesa saber acerca de las interacciones que hayan tenido los usuarios con el

referencista, así como las interacciones del referencista con el usuario, cuyo resultado les haya sido de ayuda en su trabajo o que no fueron satisfactorias.

Apreciaría mucho su participación voluntaria en este proyecto.

Antes de comenzar con la entrevista, quiero informarle que como participante en este proyecto usted tiene varios derechos:

- Su participación en esta entrevista es totalmente voluntaria.
- Tiene derecho a rehusarse a contestar cualquiera de las preguntas en cualquier momento
- Tiene derecho a terminar la entrevista en cualquier momento.
- Esta entrevista será estrictamente confidencial y únicamente será utilizada con fines de investigación.
- Algunos extractos de esta entrevista podrían ser usados como parte de mi tesis de investigación, pero bajo ninguna circunstancia se usará su nombre ni característica alguna que lo identifiquen.

Le agradecería mucho si firmara esta forma para comprobar que ha leído su contenido.

Nombre	
Firma	
Fecha	

Forma adaptada de Lofland & Lofland, 1984

APENDICE C

Hoja para la recolección de Datos

Perfil del Usuario

1.	Fecha de la entrevista
2.	Lugar de la entrevista
3.	Sexo
4.	Edad
5.	Nivel de estudios
6.	Principal campo de estudios
7.	En el ultimo año, ¿que tan a menudo asistió a la biblioteca?
8.	Propósitos por los cuales utiliza la biblioteca
9.	En el último año, ¿cuantas veces pidió ayuda o información al bibliotecario?

APENDICE D

Hoja de recolección de datos

Perfil del Bibliotecario

1.	Fecha de la entrevista
2.	Lugar de la entrevista
3.	Sexo
4.	Edad
5.	Nivel de estudios
6.	Horas a la semana que interactúa con los usuarios
7.	Número de años de experiencia en el servicio de referencia

APENDICE E

Preguntas de la entrevista para el Estudio Piloto - Bibliotecarios

- 1. Para usted, ¿cuáles son las metas u objetivos de la entrevista de referencia?
- 2. ¿Para usted cuales son las cosas mas importantes cuando un usuario le pide ayuda?
- 3. Pensando en los días pasados, ¿puede recordar una entrevista de referencia exitosa, y decirme qué fue lo que la hizo exitosa?
- 4. De nuevo piense en los días pasados, ¿puede recordar una entrevista no exitosa, y decirme qué fue lo que la hizo no exitosa?
- 5. ¿Qué cosas le hicieron sentirse cómodo o incómodo al ayudar a los usuarios?
- 6. Describa al "típico" usuario.
- 7. ¿Hay diferentes tipos de usuarios? De ser así, ¿cómo describiría estos tipos?
- 8. Si existe algo así como el usuario "perfecto", ¿qué cualidades tendría esa persona?
- 9. Describa al peor usuario. ¿Ha conocido a alguno? De ser así, ¿qué es lo que más recuerda de ese usuario?
- 10. ¿Cuáles diría usted que son las mejores cualidades que debe tener un buen referencista? ¿Podría ponerlas en orden de importancia?

APENDICE F

Preguntas para la entrevista en el Estudio Piloto - Para Usuarios

- 1. Para usted, ¿cuáles son las metas u objetivos cuando pide ayuda al referencista?
- 2. Para usted, ¿cuáles son las dos o tres cosas más importantes cuando le pide ayuda al referencista?
- 3. Pensando en los días pasados, ¿puede recordar el "mejor" momento o el más exitoso cuando le pidió ayuda al referencista y qué lo hizo exitoso?
- 4. De nuevo piense en las interacciones pasadas, ¿puede recordar el "peor" momento o el menos exitoso cuando pidió ayuda al referencista y decirme qué lo hizo poco exitoso?
- ¿Qué tipo de cosas lo hacen sentir cómodo o incómodo cuando pide ayuda al referencista?
- 6. Describa al "típico" referencista.
- 7. ¿Piensa que hay referencistas de diferentes tipos? de ser así, por favor descríbalos.
- 8. Describa al referencista "perfecto". ¿Ha conocido a alguno? De ser así, ¿que es lo que mejor recuerda de el?
- 9. Describa al "peor" referencista. ¿Ha conocido a alguno? De ser así, ¿qué cosas son las que mejor recuerda de él o ella?
- 10. ¿Qué cualidades desearía que todos los referencistas tuvieran? ¿Puede ordenarlos por orden de importancia?
- 11. ¿Han habido ocasiones en las que ha tenido preguntas, pero no le ha pedido ayuda al referencista? De ser así, ¿por que no?

APENDICE G

Preguntas para la entrevista en el Estudio Principal - Para Usuarios

- 1. Para usted, ¿cuales son las metas u objetivos cuando pide ayuda al referencista?
- 2. Para usted, ¿qué es lo más importante cuando pide ayuda al referencista?
- 3. Pensando en las interacciones pasadas con el referencista, ¿puede describirme cuál ha sido el "mejor" momento o el más exitoso cuando le pidió ayuda? Descríbalo por favor y dígame que fue lo que lo hizo exitoso.
- 4. De nuevo piense en las interacciones pasadas, ¿puede recordar el "peor" momento o el menos exitoso cuando pidió ayuda al referencista? Descríbalo por favor y dígame que lo hizo poco exitoso
- 5. Describa al "típico" referencista.
- 6. Describa al referencista "perfecto". ¿Ha conocido a alguno? De ser así, ¿qué es lo que mejor recuerda de él?
- 7. ¿Qué cualidades desearía que todos los referencistas tuvieran? ¿Puede ordenarlos por orden de importancia?
- 8. Describa al "peor" referencista. ¿Ha conocido a alguno? De ser así, ¿qué cosas son las que mejor recuerda de él o ella?
- 9. Para usted, ¿qué características tendría un mal usuario?

APENDICE H

Preguntas de la entrevista para el Estudio Principal - Bibliotecarios

- 1. Para usted, ¿cuáles son las metas u objetivos de la entrevista de referencia?
- 2. Pensando en los días pasados, ¿puede recordar una entrevista de referencia exitosa? Describala por favor y dígame qué fue lo que la hizo exitosa.
- 3. De nuevo piense en los días pasados, ¿puede recordar una entrevista no exitosa? Describala por favor y dígame qué fue lo que la hizo no exitosa.
- 4. En caso de una interacción no exitosa, ¿cómo cambiaría esta interacción si pudiera?
- 5. Describa por favor al "típico" usuario.
- 6. Para usted, ¿qué tipo de cualidades debe tener un buen usuario?
- 7. Describa al peor usuario. Si ha conocido alguno, ¿qué es lo que más puede recordar de ese usuario?
- 8. Para usted, ¿qué cualidades debe tener un buen referencista? ¿Puede ponerlas en orden de importancia?
- 9. Para usted, ¿qué características tendría un mal referencista?