



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

---

---

**COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL  
BIBLIOTECÓLOGO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS  
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS  
USUARIOS: SU RELACIÓN EN EL SERVICIO  
VIRTUAL DE CONSULTA**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**P R E S E N T A:**

**BRUNO VAN STEENBERGHE HARO**

**ASESORA:**

**MTRA. SALETTE MARÍA GUADALUPE AGUILAR GONZÁLEZ**



**Ciudad de México, 2022**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **Agradecimientos**

A mi asesora, la Mtra. Salette María Guadalupe Aguilar González, por ser una fuente de sabiduría y una gran líder que sabe guiar en los momentos difíciles.

A la Dra. Selene Violeta Rojas Castillo, por haberse involucrado desde un inicio en mi proyecto y darme la confianza necesaria para acercarme a ella.

A la Dra. Angélica Guevara Villanueva, la Dra. Marisela Romero Vázquez y al Mtro. Jaime Reyes Rocha por ser unos increíbles profesores, dentro y fuera del aula.

Al Mtro. Apolinar Sánchez Hernández por haberme permitido realizar esta investigación.

Al Mtro. Absalón Guzmán Morales, el Mtro. Héctor Eduardo García Meléndez, la Mtra. Leticia Carrera López, la Mtra. Emma Ordoñez Ibarra y el Lic. Jaime Anaximandro Gutiérrez Reyes por haber participado en la investigación y haber contribuido a la bibliotecología.

A la Dra. Brenda Cabral Vargas y al Colegio de Bibliotecología por haber sido accesibles en todo momento.

A la Biblioteca Central, por haber atestiguado mi proyecto final de licenciatura.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, porque nunca me imaginé que algún día pertenecería a la máxima casa de estudios.

## **Dedicatoria**

A mi mamá, por ser el centro de mi vida y el motor de mi corazón.

A mi papá, por su cariño incondicional y sus sabios consejos.

A mi hermano Brau, porque sin su compañía y su disposición a oír, no se me ocurrirían las mejores ideas.

A Deny, por ser la razón por la que tengo que trabajar mi inteligencia emocional, pues no me deja pensar con claridad.

A George, Luck, Alex e Isaac, porque no saben cuánta falta me hacen.

A Jerry, Enrique, Jacobo y Angie, por haber formado parte de la etapa más feliz de mi vida.

A Claudia, Brenda, Nohemí, Jaz y Zaida, por haberme ayudado a ser la mejor versión de mí.

# Índice de contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>9</b>
<b>1. La inteligencia emocional de los bibliotecólogos en los entornos virtuales</b> .....	<b>11</b>
1.1. La inteligencia emocional .....	11
1.2. Modelos de IE.....	13
1.2.1. Modelo de Goleman .....	14
1.2.2. Modelo de Bar-On .....	17
1.2.3. Modelo de Salovey y Mayer .....	20
1.3. Instrumentos de medición para la IE.....	23
1.4. La IE en bibliotecólogos .....	28
1.5. La IE en entornos virtuales.....	33
1.5.1. Características de la IE en entornos virtuales .....	34
1.5.2. E-motions Questionnaire (Cuestionario de E-mociones) .....	36
1.5.3. Escala de Inteligencia Emocional en Internet (EIEI) .....	40
<b>2. La satisfacción de necesidades de información en el servicio de consulta virtual</b> .....	<b>45</b>
2.1. Usuarios y necesidades de información .....	45
2.1.1. El modelo NEIN.....	47
2.1.2. Métodos para los estudios de necesidades de información.....	49
2.1.3. Técnicas para los estudios de necesidades de información .....	54
2.1.4. Instrumentos para los estudios de necesidades de información .....	60
2.2. Satisfacción de Necesidades de Información .....	62
2.2.1. Modelo de Hernández.....	63
2.2.2. Modelo de SNI con base a la norma ISO 9001:2008.....	67
2.3. El servicio de consulta.....	70
2.3.1. Entrevista del servicio de consulta .....	71
2.3.2. El servicio de consulta virtual .....	74
2.4. La Biblioteca Central de la UNAM y BIDIUNAM .....	76
<b>3. IE de los bibliotecólogos y SNI de los usuarios en la Biblioteca Central</b> 80	
3.1. Objetivos e hipótesis.....	80
3.2. Materiales y métodos .....	81
3.2.1. Cuestionario TMMS-24 aplicado a los bibliotecólogos del servicio de consulta	81
3.2.2. Guía de Entrevista de IE en entornos virtuales .....	86
3.2.3. Cuestionario de SNI.....	87
3.3. Procedimiento .....	91

<b>3.4. Resultados.....</b>	<b>92</b>
3.4.1. La IE de los bibliotecólogos según el TMMS-24 .....	92
3.4.2. La SNI de los usuarios del servicio de consulta según el modelo de Hernández	

97

<b>Conclusiones .....</b>	<b>120</b>
---------------------------	------------

<b>Referencias.....</b>	<b>124</b>
-------------------------	------------

<b>Anexos .....</b>	<b>130</b>
---------------------	------------

1. Formato de <i>Trait Meta-Mood Scale (TMMS) -24</i> .....	130
---	-----

2. Formato de Cuestionario de SNI.....	137
--	-----

3. Entrevista informante amarillo.....	141
--	-----

4. Entrevista informante gris .....	151
-------------------------------------	-----

5. Entrevista informante morado .....	172
---------------------------------------	-----

6. Entrevista informante verde .....	177
--------------------------------------	-----

## Índice de tablas

<b>Tabla 1. Instrumentos de medición de la IE</b>	26
<b>Tabla 2. Modelos de IE con sus componentes e instrumentos respectivos</b>	28
<b>Tabla 3. E-motions Questionnaire (E-MQ)</b>	38
<b>Tabla 4. Escala de Inteligencia Emocional en Internet</b>	41
<b>Tabla 5. Métodos para el estudio de necesidades de información</b>	51
<b>Tabla 6. Tipos de muestreo</b>	56
<b>Tabla 7. Técnicas para el estudio de usuarios</b>	59
<b>Tabla 8. Instrumentos para el estudio de usuarios</b>	61
<b>Tabla 9. Modelo de SNI de Hernández</b>	66
<b>Tabla 10. Cuestionario de SNI con base a la norma ISO 9001:2008</b>	68
<b>Tabla 11. Medios de comunicación utilizados en la entrevista de consulta virtual</b>	75
<b>Tabla 12. Criterio para evaluar el nivel de atención emocional</b>	82
<b>Tabla 13. Criterio para evaluar el nivel de claridad emocional</b>	83
<b>Tabla 14. Criterio para evaluar el nivel de reparación emocional</b>	83
<b>Tabla 15. Contenido del TMMS-24</b>	84
<b>Tabla 16. Contenido de la Guía de Entrevista de IE en entornos virtuales</b>	87
<b>Tabla 17. Número de usuarios atendidos por cada informante</b>	89
<b>Tabla 18. Porcentaje asignado por cada valor de la escala Likert</b>	90
<b>Tabla 19. Rangos del porcentaje de satisfacción</b>	90
<b>Tabla 20. Contenido del Cuestionario de SIN</b>	91
<b>Tabla 21. Datos demográficos de los bibliotecólogos</b>	93
<b>Tabla 22. Puntuación de los bibliotecólogos en el TMMS-24 (atención emocional)</b>	93
<b>Tabla 23. Puntuación de los bibliotecólogos en el TMMS-24 (claridad emocional)</b>	95
<b>Tabla 24. Puntuación de los bibliotecólogos en el TMMS-24 (reparación emocional)</b>	96
<b>Tabla 25. Datos demográficos de los usuarios (sexo)</b>	98
<b>Tabla 26. Datos demográficos de los usuarios (edad)</b>	98
<b>Tabla 27. Datos demográficos de los usuarios (ocupación)</b>	98
<b>Tabla 28. Datos ponderados de la variable “pertinencia”</b>	99
<b>Tabla 29. Datos ponderados de la variable “integridad”</b>	101
<b>Tabla 30. Datos ponderados de la variable “precisión”</b>	102
<b>Tabla 31. Datos ponderados de la variable “confiabilidad material”</b>	104
<b>Tabla 32. Datos ponderados de la variable “detalle”</b>	106
<b>Tabla 33. Datos ponderados de la variable “confiabilidad emocional”</b>	107
<b>Tabla 34. Datos ponderados de la variable “responsabilidad”</b>	109
<b>Tabla 35. Datos ponderados de la variable “certidumbre”</b>	110
<b>Tabla 36. Datos ponderados de la variable “empatía”</b>	112
<b>Tabla 37. Datos ponderados de la variable “comunicación”</b>	113
<b>Tabla 38. Datos ponderados de la variable “actitud de apoyo”</b>	115
<b>Tabla 39. Niveles de IE en cada bibliotecólogo</b>	117
<b>Tabla 40. Niveles de SNI en cada bibliotecólogo</b>	118
<b>Tabla 41. Comparación entre los niveles de IE de cada bibliotecólogo y los niveles de SNI en los usuarios que solicitaron el servicio de consulta virtual</b>	118

## Índice de figuras

<i>Figura 1. Modelo de IE de Goleman</i>	17
<i>Figura 2. Modelo de IE de Bar-On</i>	20
<i>Figura 3. Modelo de IE de Salovey y Mayer</i>	23
<i>Figura 4. Ciclo de las necesidades de información según el modelo NEIN</i>	49
<i>Figura 5. Metodología para la entrevista de consulta</i>	73
<i>Figura 6. Interfaz de BIDIUNAM en horario habitual</i>	78
<i>Figura 7. Interfaz de BIDIUNAM fuera del horario de atención</i>	79
<i>Figura 8. Porcentaje de satisfacción en la variable “pertinencia”</i>	100
<i>Figura 9. Porcentaje de satisfacción en la variable “integridad”</i>	101
<i>Figura 10. Porcentaje de satisfacción en la variable “precisión”</i>	103
<i>Figura 11. Porcentaje de satisfacción en la variable “confiabilidad material”</i>	105
<i>Figura 12. Porcentaje de satisfacción en la variable “detalle”</i>	106
<i>Figura 13. Porcentaje de satisfacción en la variable “confiabilidad emocional”</i>	108
<i>Figura 14. Porcentaje de satisfacción en la variable “responsabilidad”</i>	109
<i>Figura 15. Porcentaje de satisfacción en la variable “certidumbre”</i>	111
<i>Figura 16. Porcentaje de satisfacción en la variable “empatía”</i>	112
<i>Figura 17. Porcentaje de satisfacción en la variable “comunicación”</i>	114
<i>Figura 18. Porcentaje de satisfacción en la variable “actitud de apoyo”</i>	116



## Introducción

Si bien la inteligencia emocional ha sido objeto de estudio dentro de la bibliotecología, lo cierto es que existe una tendencia por abordarla desde un enfoque administrativo (Jiménez, 2004), (López et al., 2013), (Khan et al., 2014), (Miranda, 2014), (Yaya et al., 2016). Son pocas las investigaciones que abordan este fenómeno desde las necesidades de información, y son menos las que lo abordan desde la virtualidad.

La presente investigación tiene como objetivo determinar si la inteligencia emocional de los bibliotecólogos tiene relación con la satisfacción de necesidades de información (la cual se divide en satisfacción emocional y satisfacción material) dentro del servicio de consulta de una biblioteca. Se pretende analizar estas dos variables para brindar pautas que ayuden a desarrollar estudios posteriores. La hipótesis presentada en este trabajo dicta que, si los bibliotecólogos muestran niveles óptimos de inteligencia emocional, entonces el nivel de satisfacción de necesidades de información también será óptimo.

Cabe decir que esta investigación se lleva a cabo en un contexto virtual. Una enfermedad conocida como COVID-19 desencadenó una pandemia global a partir del año 2020 y obligó a la población a mantener la distancia física para evitar los contagios. Esto propició un uso más frecuente de dispositivos electrónicos para realizar actividades cotidianas; tales como los servicios bibliotecarios y de información. Debido a que el COVID-19 se resiste a desaparecer, se halla una oportunidad para estudiar cómo es que se gestan las relaciones humanas en estas nuevas formas de interacción.

El presente documento está estructurado en tres capítulos: el primero de ellos aborda el concepto de inteligencia emocional, sus antecedentes, sus teóricos más representativos y los instrumentos que se encargan de su medición. Asimismo, se comenta sobre la inteligencia emocional aplicada en los contextos de la bibliotecología y la virtualidad.

El segundo capítulo trata los conceptos de usuarios y necesidades de información, así como las fases por las que se manifiesta dicho fenómeno. De igual manera, se ve con detenimiento la fase conocida como satisfacción de necesidades de información y se revisan sus formas de medición. Finalmente, se examina al servicio de consulta y a la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la cual sirve como marco de referencia para este estudio.

El tercer capítulo muestra la naturaleza de la presente investigación, describiendo los objetivos, la hipótesis y la metodología. Por último, se exponen los resultados obtenidos y se establecen las respectivas conclusiones.

Los resultados de esta investigación revelan que los niveles de inteligencia emocional de los bibliotecólogos son “adecuados” y los niveles de satisfacción de necesidades de información de los usuarios son “totalmente satisfactorios”, por lo que se sugiere una relación entre ambas variables. No obstante, un análisis más detallado revela que la relación entre ambos fenómenos no es enteramente proporcional (la máxima puntuación de inteligencia emocional no corresponde a la máxima puntuación de satisfacción de necesidades de información), por lo que son necesarias nuevas investigaciones que determinen con mayor precisión esta relación.

# **1. La inteligencia emocional de los bibliotecólogos en los entornos virtuales**

En este capítulo, se revisan las aproximaciones que diversos autores proponen sobre el concepto de inteligencia emocional, así como los instrumentos disponibles para su medición. Además, se explora la inteligencia emocional aplicada en la bibliotecología y en los entornos virtuales.

## **1.1. La inteligencia emocional**

El concepto de inteligencia emocional (IE) nace en gran medida por una serie de revoluciones científicas que tuvieron lugar en el siglo XX y que trataron de replantearse el significado de “inteligencia”. En sus orígenes, a esta palabra se le asoció más con el intelecto, la matemática aplicada y los procesos lógicos; además de concebirse como una cualidad estable e inmodificable en los seres humanos (López, 2007).

Con el paso del tiempo, la inteligencia fue forjando una perspectiva más humanista. Por ejemplo, Thorndike (1920) propone el término “inteligencia social”, la cual define como “the ability to understand and manage men and women, boys and girls—to act wisely in human relations”. [la habilidad para entender y tratar a los hombres y mujeres, niños y niñas, así como actuar sabiamente en las relaciones humanas] (p. 228).

No obstante, muchos consideran a la teoría de las inteligencias múltiples como el antecedente de la IE más directo. Gardner (2011) sugiere que existen siete tipos de inteligencia: 1) lingüística, 2) musical, 3) lógica-matemática, 4) kinestésica, 5) espacial, 6) interpersonal (habilidad para conocerse a uno mismo, incluyendo las propias emociones) e 7) intrapersonal (habilidad para entender y relacionarse con los demás). Estos dos últimos tipos de inteligencia influirían en otros autores para desarrollar la idea de una inteligencia emocional. Además, Gardner señala que no hay una sola forma de medir la inteligencia de una persona y que las muy conocidas

pruebas de coeficiente intelectual predicen en mayor medida el éxito dentro del ámbito académico; en vez del triunfo social, económico y personal de un individuo.

Antes de exponer las diferentes definiciones que se tienen de la IE, es importante explorar primero lo que significa una emoción. Ekman (2008) define a las emociones como reacciones subjetivas espontáneas de corta duración que se caracterizan por una evaluación automática (es decir que el individuo emite un juicio instantáneo ante el hecho que despertó su emoción) y por poseer cierta coherencia con la comunicación no verbal del individuo. La diferencia que existe entre ellas y los sentimientos es que estos últimos surgen de procesos cognitivos previos (como la introspección), además de no estar sujetos a un tiempo específico, por lo que pueden aparecer meses o años después del suceso que los generó (Buitrago, 2021). Algunos ejemplos de emociones serían las llamadas “emociones básicas”: asco, tristeza, alegría, enojo, miedo y sorpresa (Cossini et al., 2017), mientras que la vergüenza, la culpa, el odio, el amor y el resentimiento se clasifican en la categoría de sentimientos (Buitrago, 2021).

Es así como Salovey y Mayer (1990) realizan sus propias reflexiones en torno a este tema y registran por primera vez el término IE como “the ability to monitor one's own and others' feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one's thinking and actions”. [la habilidad de observar los sentimientos y emociones, propios y ajenos, para discriminar entre ellos, y así utilizar esta información para guiar el pensamiento y la acción] (p. 189). Justo como se verá más adelante, estos dos autores proponen que la IE es una habilidad relacionada únicamente al campo de las emociones y su modelo deja en claro que se puede desarrollar con el tiempo y la experiencia.

Sin embargo, el autor al que se le atribuye como el responsable de popularizar la IE es Goleman (2000). Su *bestseller*, lanzado a mediados de los años 90, no solo fue un rotundo éxito dentro de la psicología, sino que despertó el interés de varios sectores de la sociedad y provocó un mayor número de investigaciones al respecto. Su definición de IE es la siguiente: “la capacidad de reconocer los sentimientos

propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean” (Goleman, 2003, p.1).

La IE también es definida como “an array of noncognitive capabilities, competencias, and skills that influence one's ability to succeed in coping with environmental demands and pressures”. [un conjunto de capacidades, competencias, y habilidades no cognitivas que influyen en el éxito para hacerle frente a las demandas y presiones del entorno] (Bar-On, 1997, p.14, como se citó en Mayer et al., 2000, p. 401). Tanto Goleman como Bar-On consideran que la IE va más allá del terreno de las emociones y que abarca elementos de la personalidad, la moral y la autoestima.

Faltas (2017) y Díaz (2014) consideran a Salovey y Mayer, Goleman y Bar-On como los principales teóricos de la IE. No es para menos, pues sus respectivas aportaciones han sido la base para nuevos estudios, incluyendo la presente investigación. En breve, se explica más a detalle el concepto que cada uno de estos autores entiende por IE.

## **1.2. Modelos de IE**

Un modelo es un esquema en el que se grafican las diferentes propiedades que conforman la IE, las cuales serán llamadas “componentes” de ahora en adelante. Salovey y Mayer, Goleman y Bar-On desarrollaron sus respectivos modelos con el fin de hacer de la IE una entidad observable y medible.

Mayer et al. (2000) clasifican a los modelos de IE en dos tipos: los modelos mixtos y los modelos de habilidad:

Los modelos mixtos reciben ese nombre porque no solo contemplan habilidades de carácter emocional (percepción, regulación, comprensión, etc.), sino que engloban otros rasgos que aluden a la personalidad y la moral de un individuo: perseverancia, calidez, extroversión, motivación, empatía, etc. Mayer et al. (2000) puntualizan en este aspecto al decir que los modelos mixtos buscan, en realidad, señalar todas aquellas variables que le permiten a una persona ser exitosa en la vida. Los modelos de Goleman y de Bar-On pertenecen a esta categoría.

Por el contrario, los modelos de habilidad se centran en teorizar sobre las emociones propiamente dichas y su relación con el pensamiento (Fernández y Extremera, 2005). Conciben a la IE en el sentido literal de la palabra, pues la consideran como un tipo de inteligencia genuina. El modelo de Salovey y Mayer es el más representativo en este aspecto.

A continuación, se describe brevemente a cada uno de estos modelos y a los componentes que los conforman.

### **1.2.1. Modelo de Goleman**

Los componentes de Goleman (2003) son cinco: a) autoconciencia, b) autorregulación, c) motivación, d) empatía y e) habilidades sociales.

Es interesante comparar cada uno de estos componentes con el modelo de inteligencias múltiples de Gardner. Dicho autor propone que existen dos tipos de inteligencia relacionados a las emociones: la intrapersonal y la interpersonal. Mientras la primera hace referencia al manejo de las emociones propias (y que correspondería a los componentes de autoconciencia, autorregulación y motivación), la segunda se enfoca en las capacidades para desenvolverse con los demás (empatía y habilidades sociales).

A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno de los componentes del modelo de Goleman.

#### *a) Autoconciencia*

La autoconciencia implica la capacidad de ser conscientes de las emociones que uno mismo experimenta. Goleman (2000) utiliza una metáfora para describir este componente: en la mente de las personas habita un observador, el cual se da cuenta de todas las emociones que pasan por su cabeza cuando se exaltan o balbucean. El observador no interfiere y no tiene la intención de ayudar a la persona para que se tranquilice, tan solo observa y no pierde de vista ningún detalle.

### *b) Autorregulación*

Goleman (2000) puntualiza al decir que la autorregulación no es sinónimo de represión emocional, puesto que el objetivo es el equilibrio del sujeto logrado a través de la canalización de las emociones y la transformación de un estado de ánimo hacia uno más positivo.

Es claro que la autorregulación de Goleman incluye el autocontrol y la adaptabilidad para trabajar bajo presión. Es bien sabido que existen actividades destinadas a la relajación y recreación de los individuos. Se podría decir, a manera de analogía, que las emociones son un tipo de energía (el enojo tiene la función de preparar al organismo para realizar acciones contundentes, mientras que el miedo manda la suficiente adrenalina para escapar de un peligro), por lo que realizar estas actividades implica la canalización de esa energía.

### *c) Motivación*

Una vez que la emoción negativa ha sido identificada y canalizada, puede transformarse en una emoción positiva. En este componente se muestra la forma en que la IE puede ayudar a las personas, pues al tener un estado anímico más alegre estimula la creatividad y el compromiso para trabajar más eficientemente. Goleman (2000) hace mención del término “estado de flujo”, el cual es una condición en la que el individuo está inmerso en la realización de una tarea y pareciera que la realiza “en modo automático”, sin analizar excesivamente lo que está haciendo.

Vale la pena resaltar que el autor destaca al optimismo como un factor que interviene en el componente de la motivación y que es un rasgo distintivo de ciertas personas (Goleman, 2000). Hay que recordar que los modelos de IE mixtos contemplan otros elementos que son propios de la personalidad de los individuos, por lo aquí se hace explícito ese dato.

#### *d) Empatía*

La empatía es la capacidad para entender el sentir de los demás y acomodarse con ellos. Goleman (2000) afirma que la identificación de las propias emociones facilita, a su vez, la identificación de las emociones ajenas; haciendo posible este componente.

Lo anterior insinuaría que para llegar a poseer empatía es necesario haber desarrollado previamente los otros tres componentes. Sin embargo, y justo como se verá más adelante, este procedimiento no es imperativo.

#### *e) Habilidades sociales*

El último componente de este modelo deja en claro que los individuos son capaces de influir en las emociones de los demás. Las habilidades sociales son especialmente útiles en actividades laborales que impliquen la atención al cliente. Goleman (2000) considera que, si un sujeto posee una gran expresividad en sus emociones, podrá transmitir ese estado de ánimo a quienes lo rodean.

Al analizar cada uno de estos componentes se podría inferir que el modelo de Goleman obedece un orden secuencial en el que, para desarrollar todos los componentes, es necesario pasar primero por la autoconciencia, luego por la autorregulación hasta eventualmente llegar a las habilidades sociales.

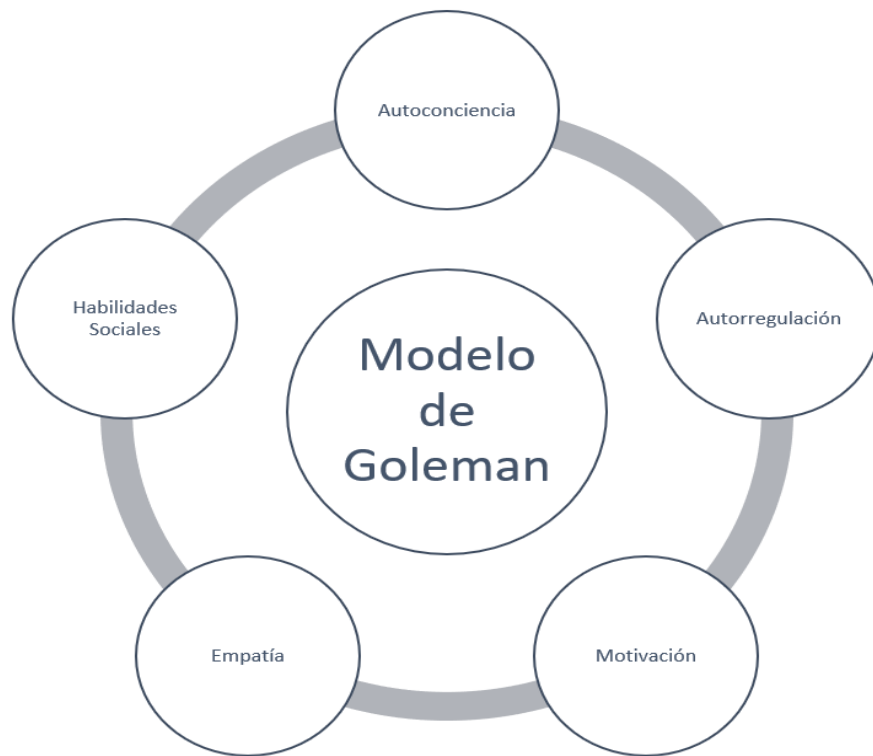
Lo cierto es que el ser humano es más complejo que cualquier teoría, por lo que cada individuo puede tener componentes más desarrollados que otros, sin importar la secuencia: una persona puede ser muy buena identificando sus emociones, pero pésima al querer expresarlas; por el contrario, hay quienes son muy buenos al entablar relaciones interpersonales, pero sufren complicaciones en su vida emocional propia.

Para concluir con la revisión de este modelo, se expone una representación gráfica del mismo (figura 1).



## Figura 1

### Modelo de IE de Goleman



*Nota.* Esta figura está hecha a partir de los datos proporcionados por Goleman (2000).

### 1.2.2. Modelo de Bar-On

Bar-On (2006) divide a su modelo en 5 componentes: a) IE intrapersonal, b) IE interpersonal, c) manejo del estrés, d) adaptabilidad y e) estado de ánimo general. Éstos, a su vez, se conforman de 15 subcomponentes: autoestima, conciencia de uno mismo, asertividad, independencia, autorrealización, empatía, responsabilidad social, relaciones interpersonales, tolerancia al estrés, control del impulso, evaluación de la realidad, flexibilidad, resolución de problemas, optimismo y felicidad.

La intención de Bar-On es la de brindar una perspectiva amplia sobre la manera en que un individuo se desenvuelve en su realidad haciendo uso de sus emociones (López-Zafra et al., 2014), es por esa razón que su modelo contiene propiedades que, para algunos, no se consideran de carácter emocional, pero que, sin duda, están muy relacionadas con ellas.

*a) IE intrapersonal*

La IE intrapersonal engloba a todas las capacidades y habilidades que tiene una persona con respecto a sus propias emociones. Los subcomponentes que le corresponden son la autoestima, la conciencia de uno mismo, la asertividad, la independencia (la capacidad para tomar decisiones propias y no depender emocionalmente de otros) y la autorrealización.

Estos elementos tienen en común el grado de sinceridad que tiene una persona consigo mismo, pues si ésta reprime o ignora sus emociones no habría forma de desarrollar su IE.

*b) IE interpersonal*

Por su parte, la IE interpersonal alude a la forma en que una persona se relaciona con otras. Sus respectivos subcomponentes son la empatía, la responsabilidad social (mostrarse cooperativo ante un grupo social al que se pertenezca) y las relaciones interpersonales.

El hecho de vivir en sociedad implica la inevitable convivencia con personas del entorno. Es algo inherente a la realidad de los seres humanos. Por lo tanto, la forma de relacionarse con los demás es de suma importancia para Bar-On.

*c) Manejo del estrés*

Bar-On decide establecer este componente debido a que las emociones negativas intensas suelen asociarse con altos niveles de estrés (Extremera et al., 2007). Por ende, los subcomponentes de este apartado son la tolerancia y el control del impulso.

Es significativa la relación que hay entre el manejo del estrés con la regulación emocional (componente de Salovey y Mayer), pues ambos describen la capacidad para serenarse y evitar las acciones irracionales e impulsivas. La diferencia radica en que la regulación no insinúa que el individuo esté pasando por situaciones estresantes (no contextualiza), mientras que el componente de Bar-On hace esa afirmación directamente.

*d) Adaptabilidad*

La evaluación de la realidad, la flexibilidad y la resolución de problemas son subcomponentes que determinan la capacidad para amoldarse a las circunstancias cambiantes y adversas. Un problema no necesariamente viene de uno mismo o de los demás, sino que puede manifestarse en obstáculos que impiden el cumplimiento de un objetivo. Este componente evidencia el deseo de Bar-On de ajustar la IE de un individuo con su contexto.

*e) Estado de ánimo general*

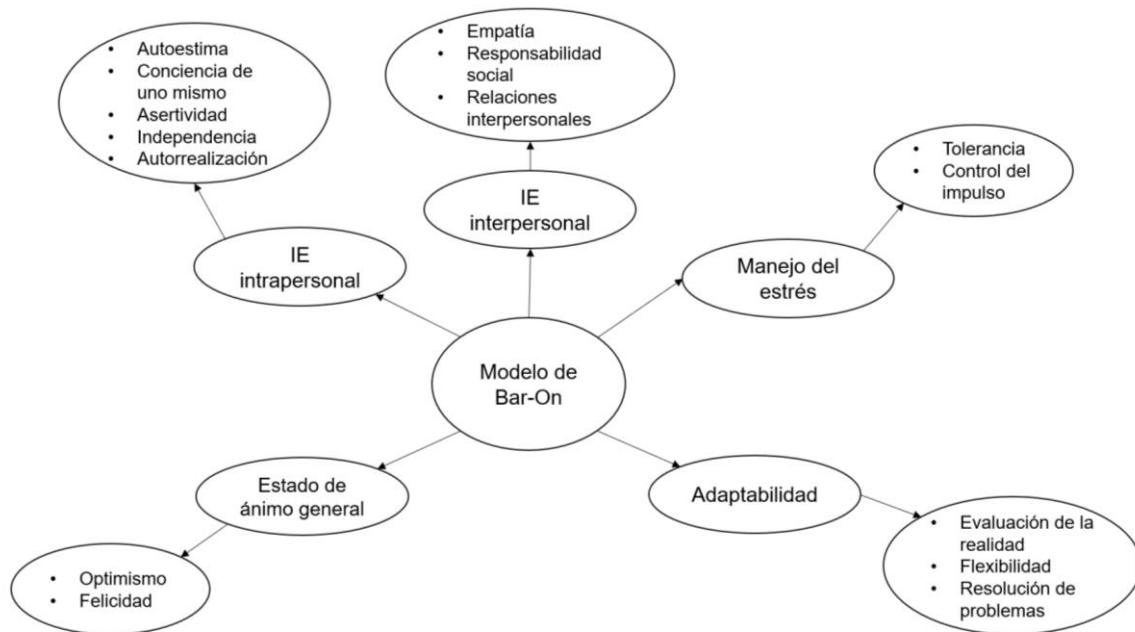
Por último se encuentra el estado de ánimo general, que comprende al optimismo y la felicidad (grado de satisfacción que tiene una persona frente a su vida). Vale la pena señalar la similitud que tiene este componente con la motivación del modelo de Goleman, pues ambos ponen de manifiesto la existencia del optimismo como un factor importante dentro de la IE.

En definitiva, los componentes de Bar-On son considerados como competencias necesarias para desenvolverse en la vida. No por nada, a este modelo también se le conoce como Inteligencia Emocional-Social (Bar-On, 2006).

La figura 2 resume el modelo de Bar-On en una representación gráfica.

## Figura 2

### Modelo de IE de Bar-On



*Nota.* Esta figura está hecha a partir de los datos proporcionados por Bar-On (2006).

### 1.2.3. Modelo de Salovey y Mayer

Salovey y Mayer consideran que la IE es una habilidad cuyo único dominio son las emociones y la interacción que tienen con la razón. Por lo tanto, los componentes de este modelo están relacionados con procesos cognitivos como la atención, la memoria o la reflexión.

Los componentes del modelo de Salovey y Mayer (Mayer et al., 2000) son: a) percepción, b) asimilación, c) comprensión y d) regulación emocional.

### *a) Percepción emocional*

Este componente hace referencia a la habilidad para identificar una emoción propia o ajena. Se trata de observar con detenimiento la emoción y de asignarle un nombre. La pregunta que algunos psicólogos le hacen a sus pacientes (“¿cómo te sientes ahora?”) ejemplifica este componente a la perfección.

Los bebés, a lo largo de su infancia, conocen a varios adultos que poseen distintos gestos y ademanes (comunicación no verbal). Llega un punto en que los infantes aprenden a diferenciar una sonrisa falsa de la que es genuina.

### *b) Asimilación emocional*

Es la habilidad para integrar a las emociones cuando se está llevando a cabo un proceso cognitivo, como puede ser la toma de decisiones. No es que las emociones sustituyan a la razón, sino que funcionan a manera de complemento para tener una perspectiva más amplia.

Es de conocimiento popular que, si las personas son más felices, rendirán más en el trabajo y en los estudios. Hay gente que gusta de poner música cuando hacen sus labores porque eso les recuerda a algún momento agradable de sus vidas y, por ende, su estado de ánimo se modifica. También hay quienes que, tras haber vivido un acontecimiento muy fuerte, disponen de recuerdos emocionales que les permiten tomar mejores decisiones cuando se enfrenten a situaciones similares en el futuro.

### *c) Comprensión emocional*

Consiste en la habilidad para reflexionar en torno a las emociones. De esta manera, se indaga sobre de su significado, se averiguan sus causas y se toma conciencia de los efectos que producen.

Es común que las personas, después de experimentar una emoción intensa, comiencen a recapacitar sobre sus acciones. También es posible que descubran el significado detrás de sus emociones. En última instancia, habrá quienes se percaten

de que su forma de reaccionar tal vez no es la más adecuada, por lo que buscarán nuevas alternativas en el futuro.

*d) Regulación emocional*

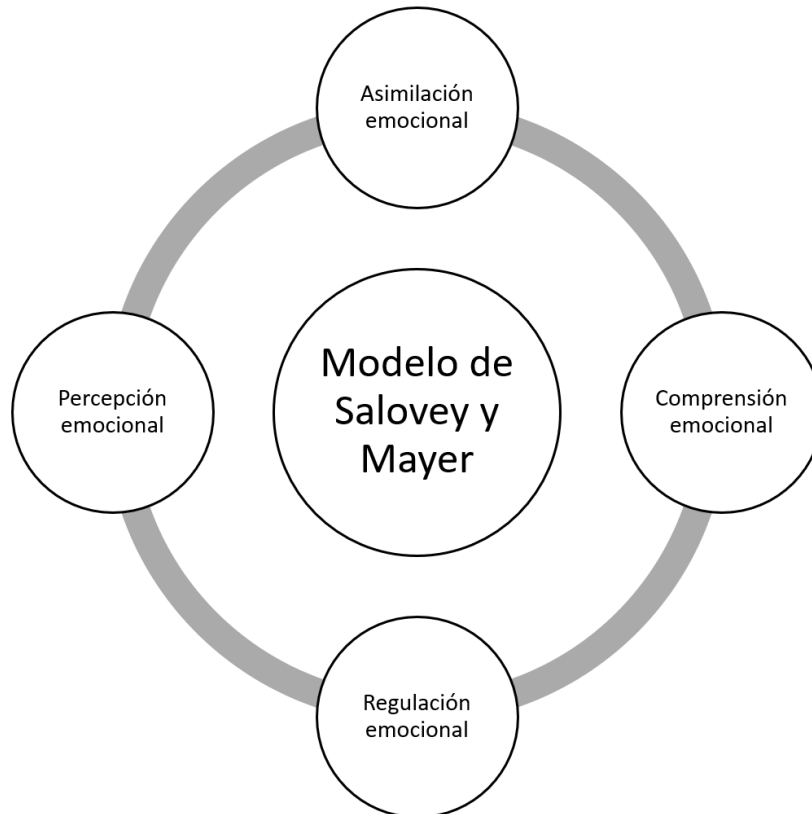
Por último, se encuentra la habilidad para regular las emociones propias y ajenas. Se trata del componente más complejo de todos. Aquí se transforman las emociones negativas a unas más positivas.

Una persona que está a punto de iniciar una pelea en la vía pública puede darse cuenta de que no es la decisión más prudente, por lo que calma su enojo y se retira del lugar. De igual forma, hay quienes son muy buenos al tranquilizar a los demás cuando se vive una situación de emergencia o un desastre natural.

A manera de resumen, la figura 3 muestra al modelo de Salovey y Mayer gráficamente.

### Figura 3

*Modelo de IE de Salovey y Mayer*



*Nota.* Esta figura está hecha a partir de los datos proporcionados por Mayer et al. (2000).

Es así como se concluye la revisión de todos los modelos. Ahora bien, para medir la IE no basta con su conceptualización, sino que se precisa de instrumentos que puedan aplicarse a una realidad concreta.

### **1.3. Instrumentos de medición para la IE**

Como se ha dicho anteriormente, evaluar las emociones resulta muy complicado debido a su naturaleza subjetiva. Es precisamente este hecho el que ha motivado a diversos autores (incluidos Goleman, Bar-On y Salovey y Mayer) a desarrollar herramientas que permitan observar a las emociones.

Extremera et al. (2004) identifican al menos dos tipos de instrumentos que permiten evaluar la IE: los autoinformes y las medidas de habilidad o ejecución:

Los autoinformes son cuestionarios dirigidos a los participantes en los que se les pregunta, entre otras cosas, si se perciben como personas impulsivas o reflexivas, si les prestan mucha atención a sus sentimientos o no, o si creen que es difícil entender a los demás.

Estos cuestionarios son fáciles de aplicar y, dado que se sustentan en teorías ya desarrolladas, no requieren una mayor inversión de recursos. Sin embargo, existe la posibilidad de que los participantes modifiquen la verdad de sus respuestas con el fin de poseer deseabilidad social.

Aunado a eso, Goleman (2000) asevera que las emociones provienen, en gran medida, del inconsciente; lo que significa que una persona puede comenzar a alterarse incluso antes de saber la causa de su agitación. Cuando se trata de autoinformes, se habla de Inteligencia Emocional Percibida (IEP), puesto que existe la probabilidad de que los participantes no conozcan sus emociones en su totalidad.

Por otra parte, las medidas de habilidad consisten en una serie de tareas que el participante debe realizar haciendo uso de su IE (Extremera et al., 2004). Por ejemplo, se le pide que identifique las emociones en los gestos de otras personas, o se le induce a un estado emocional mediante la narración de un cuento para que responda lo que él haría en esa situación.

Tal como dicen Extremera et al. (2004), la gran virtud de las medidas de habilidad se encuentra en su capacidad para proporcionar resultados más certeros, pues se analizan las tareas ejecutadas en lugar de la creencia que los participantes tienen sobre sus emociones. La desventaja es que demandan una mayor inversión en recursos.

A estas dos formas de evaluación, se les sumaría una complementaria: la observación de terceros. Los círculos sociales del participante (familia, amigos, jefes, compañeros, etc.) pueden opinar sobre su percepción del sujeto, si ha logrado algún cambio o si pudieron identificar las situaciones que lo perturban.



Con el fin de proporcionar la información de una manera más eficiente, la tabla 1 engloba algunos de los instrumentos de medición de la IE más representativos. Se menciona la categoría a la que pertenecen (autoinformes o medidas de habilidad), los autores responsables de su creación, el modelo de IE en el que se basa y una breve descripción del instrumento.

**Tabla 1***Instrumentos de medición de la IE*

Nombre del instrumento	Tipo de instrumento	Desarrollado por	Modelo en el que se basa	Descripción
<i>Trait Meta-Mood Scale</i> 48 (TMMS 48)	Autoinforme	Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai	Salovey y Mayer	Cuestionario conformado por 48 preguntas (denominadas ítems) basado en una escala tipo Likert de 5 puntos (1= nada de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo) en el que se miden la atención, claridad y reparación de las emociones (que corresponden a los componentes: percepción, comprensión y regulación emocional)
<i>Trait Meta-Mood Scale</i> 24 (TMMS 24)	Autoinforme	Fernández, Extremera y Ramos	Salovey y Mayer	Versión del TMMS 48 traducida al español y reducida a 24 ítems. Se han modificado y eliminado preguntas redundantes o poco substanciosas con el fin de volverlo un instrumento más preciso.
<i>Schutte Self Report Inventory</i> (SSRI)	Autoinforme	Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden y Dornheim	Salovey y Mayer	Cuestionario compuesto por 33 ítems en escala tipo Likert de 5 puntos. En un inicio se consideraba que medía la IE de una manera homogénea, incluyendo emociones propias y ajenas, pero posteriores investigaciones señalaron que su constructo se puede categorizar en diferentes dimensiones.
<i>Bar-On Emotional Quotient Inventory</i> (EQ-i)	Autoinforme	Bar-On	Bar-On	Cuestionario de 133 ítems en escala Likert de 5 puntos. Mide la IE intrapersonal e interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y estado de ánimo general. Proporciona un perfil social y afectivo. Existen

				versiones más reducidas y concisas (algunas dirigidas a la población infantil).
<i>Trait Emotional Intelligence Questionnaire</i> (TEIQue)	Autoinforme	Petrides y Furnham	Bar-On y Goleman	Cuestionario de 144 ítems en escala Likert de 7 puntos. Además de elementos propios de la IE (expresión, autorregulación y percepción emocional), mide la autoestima, asertividad, competencia social, satisfacción vital y el optimismo (entre otras cosas). Existen versiones reducidas.
<i>Emotional Competence Inventory</i> (ECI)	Autoinforme	Goleman	Goleman	Cuestionario de 110 ítems en escala Likert de 6 puntos. Desarrollado exclusivamente para medir la IE aplicada en el mundo laboral. Se complementa con una evaluación de terceros llamada "Enfoque 360".
Cuestionario de Inteligencia Emocional (CIE)	Autoinforme	Mestre	Goleman	Cuestionario de 56 ítems en escala Likert de 5 puntos. Mide autoconocimiento, autorregulación, autoeficacia (si las personas logran lo que se proponen) y empatía.
<i>Multifactor Emotional Intelligence Scale</i> (MEIS)	Medida de habilidad	Mayer, Salovey y Caruso	Mayer y Salovey	Programa que consiste en una serie de 12 ejercicios (desglosados en 402 ítems) que el participante ejecuta. Se le pide, entre otras cosas, identificar las emociones que transmite el dibujo de un rostro y asociar una emoción con un color, olor u otra experiencia sensorial.
Mayer-Salovey-Caruso <i>Emotional Intelligence Test</i> (MSCEIT)	Medida de habilidad	Mayer, Salovey y Caruso	Mayer y Salovey	Es un programa desarrollado para ser el sucesor de MEIS. Se han suprimido algunos ítems para hacerlo más preciso. Existen diferentes versiones.

Nota. Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Extremera et al. (2004).

Para finalizar este apartado, la tabla 2 pone a disposición una síntesis de todo lo descrito hasta ahora. Se repasan los diferentes modelos de IE, el tipo al que corresponde (mixto o de habilidad), los componentes que los conforman y los instrumentos que se adaptan a ellos.

**Tabla 2**

*Modelos de IE con sus componentes e instrumentos respectivos*

Nombre del modelo	Goleman	Bar-On	Salovey y Mayer
Tipo de modelo	Mixto	Mixto	De habilidad
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Autoconciencia</li> <li>● Autorregulación</li> <li>● Motivación</li> <li>● Empatía</li> <li>● Habilidades sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IE intrapersonal</li> <li>● IE interpersonal</li> <li>● Manejo del estrés</li> <li>● Adaptabilidad</li> <li>● Estado de ánimo general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Percepción emocional</li> <li>● Asimilación emocional</li> <li>● Comprensión emocional</li> <li>● Regulación emocional</li> </ul>
Autoinformes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ECI</li> <li>● CIE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● EQ-i</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● TMMS 48</li> <li>● TMMS 24</li> <li>● SSRI</li> </ul>
Medidas de habilidad			<ul style="list-style-type: none"> <li>● MEIS</li> <li>● MSCEIT</li> </ul>

Todo lo abordado hasta el momento demuestra que, a pesar de la naturaleza subjetiva de las emociones, existen autores dispuestos a brindar teorías que faciliten la comprensión de la IE. Asimismo, esto sentará las bases para desarrollar las ideas mostradas en el proceso de la investigación presente. Por el momento, y antes de llegar hasta ese punto, es necesario hablar sobre la IE aplicada al ámbito de la bibliotecología.

#### **1.4. La IE en bibliotecólogos**

A finales del siglo XIX, en Estados Unidos, comenzó a manifestarse la necesidad de una formación profesional para el personal encargado de las funciones de una biblioteca, ya que antes esta ocupación era vista como cualquier otro oficio; y es entonces cuando aparece la bibliotecología como ciencia (Rodríguez, 2003). Siendo

así, la presente investigación hará uso del término “bibliotecólogo” para referirse a las personas que, mediante una trayectoria académica formal, han adquirido conocimientos afines para ponerlos en práctica una vez iniciados en el mundo laboral; mientras que “bibliotecario”, para individuos con una formación empírica. Una vez establecido este dato, es momento de analizar a la IE aplicada en los bibliotecólogos.

Goleman (1998) describe la anécdota de una bibliotecaria estadounidense que evitó la quema de sus instalaciones por parte de unos activistas estudiantiles, quienes protestaban por los sucesos de la guerra de Vietnam en los años 70. La bibliotecaria hizo uso de la IE al dirigirse a ellos con respeto y proponerles una solución alterna para sus demandas. Aunque no se especifica sobre el estado en el que ella se encontraba, no es difícil imaginar que sintió alguna emoción al enfrentarse a una circunstancia que genera conflicto y estrés, por lo que pudo haber regulado sus emociones para tranquilizarse.

López et al. (2013) hacen hincapié en que los bibliotecólogos día a día deben enfrentarse a situaciones que van más allá de su campo de estudio, siendo una de ellas, el trato hacia los usuarios y hacia los mismos colegas. En efecto, la idea de que el bibliotecólogo es un ser ermitaño, poco social y que solo se dedica a acomodar libros no puede ser más que un estereotipo que se retrata en la ficción.

Desde el momento en que se considera a una biblioteca como una organización, existe una inminente posibilidad de relacionarse con otras personas. Cada una de ellas puede poseer ideas que discrepen de las otras y, si eso no se resuelve de la mejor manera, termina en malentendidos y conflictos. En este sentido, la IE resulta ser una habilidad muy útil para las negociaciones y acuerdos.

Los mismos bibliotecólogos parecen tomar en cuenta el valor que supone la IE en el ámbito laboral: en un estudio realizado por López et al. (2013), se les preguntó a los profesionales de la información sobre las principales competencias que ellos consideran necesarias para desempeñar sus funciones adecuadamente. Dentro de las diez primeras de dichas competencias se encontraba el autocontrol (ocupando el primer lugar), la cooperación, el respeto, la cordialidad y la empatía. Llama la

atención que estos elementos obtuvieran una mayor puntuación que el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Cualquier persona es propensa a sufrir algún problema en su vida personal que termine por influir en el aspecto laboral. Yaya et al. (2016) encontraron correlaciones positivas entre la IE y la productividad de los bibliotecólogos; además que concluir que, a mayor estabilidad emocional, mayor rendimiento laboral. En efecto, un individuo que esté pasando por una situación dolosa puede controlar sus emociones y frenar el impulso hacia acciones irracionales y, eventualmente, darse cuenta de que está en un horario de trabajo y necesita completar la jornada satisfactoriamente.

Es importante hacer hincapié en que la regulación no es lo mismo que reprimir las emociones. No se trata de ignorar la realidad o de no hacerle frente a las circunstancias, sino de comprender que, si el individuo comete algún acto imprudente, la situación podría volverse más perjudicial para él. Es más: reflexionar en horarios fuera de trabajo sobre las propias emociones, permite mayor conocimiento sobre uno mismo y, por ende, mayor crecimiento personal; lo que se traduciría en una menor afección sobre el problema si éste se presenta de nuevo en el futuro.

Otro aspecto importante de la IE aplicada al ámbito bibliotecológico son las llamadas redes formales. Este concepto hace referencia a las relaciones entre individuos que pertenecen a una misma organización y que están predeterminadas y bien definidas (Goleman, 2000). El ejemplo más claro se halla en el personal de procesos técnicos que debe mostrar los registros elaborados durante el día a su superior. Esta interacción es inevitable y se ve reflejada en el organigrama de la biblioteca.

Es recomendable que el jefe responsable y sus subordinados establezcan una buena relación entre ellos; después de todo, conviven la mayor parte de la jornada juntos. Sería de gran ayuda la percepción emocional, pues esto permitiría identificar correctamente las emociones y las necesidades del otro, dando lugar a la empatía y un mejor esmero por parte de ambos.

Asimismo, existen las redes informales: consisten en vínculos de amistad y compañerismo forjados por individuos que no necesariamente se encuentran en la misma área (Goleman, 2000). Dentro del departamento de consulta de una biblioteca, puede haber un bibliotecólogo que tenga una duda sobre unos materiales bibliográficos que no puede ser respondida por sus compañeros más allegados; entonces acude a una persona del área de procesos técnicos y, debido a su buena relación y a la confianza que se tienen, solicita su ayuda para resolver el problema.

Mientras que las redes formales están diseñadas para realizar las funciones deseadas en una organización, las informales permiten actuar ante circunstancias que no estaban previstas, justo como aquella duda del bibliotecólogo o aquellas políticas que cambian el orden establecido dentro de una biblioteca. No es que un tipo de red sea mejor que la otra, sino que el cuidado de ambas fomenta una organización más eficiente.

En lo que respecta a la relación entre los bibliotecólogos y los usuarios de la biblioteca, es necesario adoptar una perspectiva de “proveedor-cliente”. El propósito de utilizar este término no es entrar en debates de índole social o cultural (aquellos en los que se discute si las bibliotecas deberían ver a los usuarios como clientes o no), sino el de señalar el trato serio y cordial que debe haber hacia ellos.

López (2016) establece que existe una relación entre la IE de los empleados que proveen un servicio y la satisfacción de los clientes que son atendidos por ellos. Dado que los usuarios de una biblioteca son individuos que hacen uso de los servicios bibliotecarios (Endean, 2014) y que los bibliotecólogos tienen la función de atenderlos, se puede afirmar que la IE de estos últimos influye de la misma manera.

De cualquier forma, ¿cómo es posible que la IE de un prestador de servicio afecte la satisfacción del cliente? Goleman (2000) explica que cuando dos o más personas interactúan entre sí, cada una de ellas envía señales emocionales (comunicación verbal y no verbal) que son percibidas por los demás. Aquel individuo que transmita un estado de ánimo más enérgico será el que afecte al resto de los que participen en la interacción. En pocas palabras, las emociones son contagiosas y aquel que

las exprese más intensamente, será el que determine si un encuentro será agradable o no.

La razón por la que esto sucede es porque existe un proceso inconsciente en el que se imitan aquellas señales emocionales que transmite la persona dominante; a este fenómeno se le conoce como “mimetización motriz” (Goleman, 2000). Cabe decir que la transmisión de emociones se da tanto en el aspecto positivo (un individuo sumamente alegre que contagia a otros su estado de ánimo) como en el negativo (un individuo afecta a los demás por su gran agresividad). La diferencia radica en que la persona que propaga un estado de ánimo más agradable muy probablemente sepa controlar estas señales emocionales a voluntad, mientras que en el caso contrario no necesariamente es así.

Una vez brindada esta perspectiva, se puede visualizar un escenario en el que un bibliotecólogo atiende a un usuario que ha solicitado un servicio. Si el primero de ellos envía señales emocionales que denoten atención, escucha y disposición para servir; contagiará al segundo en un sentido positivo y la interacción entre los dos resultará en buenos términos. Es posible que, a pesar de que el servicio por sí mismo no fue el más satisfactorio (no se encontró el material solicitado), la experiencia haya sido muy agradable y el usuario acuda nuevamente en el futuro.

Si, por el contrario, el usuario en cuestión es un individuo que se altera con facilidad y acude al área de servicios en este estado, el bibliotecólogo tiene la posibilidad de evitar que el usuario sea el que determine el tono de la interacción al no reaccionar ante sus agresiones. De este modo, no se produce una sincronía entre los dos y el bibliotecólogo no responde de la misma manera; evitando así consecuencias más graves. Además, puede llegar el caso en que el bibliotecólogo termine siendo el que haya dominado la interacción al enviar constantemente la señal de estar tranquilo y relajado, la cual, pudo haber contagiado el estado de ánimo del usuario, antes iracundo.

Vale la pena aclarar que, en la vida real y en la práctica, hay miles de factores que pueden influir en el triunfo del bibliotecólogo ante un conflicto de esa naturaleza. Si uno se aferra a la idea de no reaccionar y esa se convierte en la única esperanza



para una solución, entonces se produce un sesgo que impide ver otras posibilidades. Si el problema en cuestión crece a niveles muy graves, se puede optar por acudir a las autoridades y al personal de seguridad para poner un alto a la violencia. Ningún bibliotecólogo debe poner en riesgo su integridad.

Una vez repasadas las diferentes circunstancias en las que se puede aplicar la IE dentro de la bibliotecología, se ha preparado el terreno para examinar más a fondo la IE de los bibliotecólogos en un contexto más delimitado: el servicio de consulta virtual. Aunque se trata de un concepto que es debidamente explorado en el capítulo 2, es importante señalar que una de sus características es, precisamente, la comunicación entre personas que no comparten el mismo espacio y tiempo. En este sentido, es necesario preguntarse ¿tiene cabida la IE en un entorno así?

### **1.5. La IE en entornos virtuales**

No cabe duda de que el desarrollo de las nuevas tecnologías y de los medios de comunicación en línea propiciaron un cambio en la manera en que las personas se relacionan unas con otras. Lapeyre (2018) propone el término “entorno virtual” para referirse a una interfaz, generada por medio de las TICS, cuyo propósito es permitir que dos o más individuos interactúen entre sí, independientemente de las diferencias de espacio y tiempo en las que se encuentren. Los entornos virtuales están muy vinculados al uso de dispositivos electrónicos y programas de *software* para llevar a cabo las interacciones, por lo que estos entornos están delimitados a un cierto contexto y no pueden manifestarse en las formas convencionales de interacción.

Por otra parte, algo que parece resistir a los avances de la tecnología y prevalecer en los seres humanos es el factor emocional, aquello que impide que una interacción se convierta en un intercambio de información plano y vacío. Yang et al. (2017) se propusieron desarrollar dos agentes virtuales, es decir, un tipo de inteligencias artificiales con una interfaz en forma de un personaje caricaturesco de género femenino. Uno de estos agentes podía leer los gestos de los usuarios que interactuaban con él y reaccionaba conforme a la información que recibía

(replicando comentarios como “¡eso es fantástico!” o “¡que horrible!”, seguidos de una sonrisa o una expresión de disgusto según el caso), mientras que el otro ignoraba este hecho y pasaba a la siguiente pregunta. Al finalizar el estudio, los usuarios afirmaron sentirse más cómodos interactuando con el primer agente, calificándola como una entidad más empática y “emocionalmente inteligente”.

¿Qué pasa entonces con la comunicación virtual entre dos o más personas reales? Pitts et al. (2012) hallaron que la IE juega un papel crucial entre aquella y un desempeño óptimo en los equipos de trabajo. Su razonamiento fue que los medios de comunicación en línea disminuyen la información que un receptor recibe de su emisor. En una interacción presencial, una persona puede captar el tono de voz, las expresiones, los gestos y el mensaje mismo de su interlocutor en un momento inmediato, mientras que en el medio virtual se pierde gran parte de esos elementos (incluso en una videoconferencia, el factor de inmediatez puede verse afectado por problemas de conexión y señal).

Pitts y sus colegas también partieron de la idea de que un líder con altos niveles de IE puede influir en una comunicación más asertiva dentro de un equipo de trabajo (Goleman, 2000), ya que el primero, al escuchar y estar muy atento en las emociones de los demás, le permite averiguar sus necesidades e inquietudes. De esta manera, los líderes que pertenezcan a equipos de trabajo virtuales podrían interpretar adecuadamente los mensajes generados por medios de comunicación en línea.

### **1.5.1. Características de la IE en entornos virtuales**

Con lo planteado anteriormente, es posible señalar que la percepción de las emociones en un contexto virtual difiere de la que sería en una interacción cara a cara. Aparentemente, se necesita de un mayor esfuerzo cognitivo para interpretar las emociones escondidas tras un mensaje de texto (en el caso de los medios como el correo electrónico y el chat), ya que las palabras escritas son más ambiguas y menos precisas que los gestos y las expresiones (González-Cabrera et al., 2016). De esta manera, el término “inteligencia emocional” cobra un significado mayor.

Sobre este dato, Leuthold et al. (2012) sugieren que un individuo interpreta las emociones implícitas en un texto al recurrir a su memoria autobiográfica; es decir, a los recuerdos de experiencias pasadas que le pueden ayudar a predecir el estado de ánimo de la persona con la que está interactuando. Si los dos interlocutores en cuestión ya se conocían desde antes, ambos disponen de un constructo mental sobre el otro (las ideas y prejuicios que se tienen de la otra persona forjados a través del tiempo que se ha convivido con ella). Por el contrario, si es la primera interacción de los dos sujetos, ambos asocian el comportamiento del otro con el de personas que anteriormente habían conocido.

Otro aspecto importante en las interacciones virtuales es que la diferencia de espacio y tiempo entre los interlocutores facilita una mayor regulación emocional. González-Cabrera et al. (2016) examinaron el autoinforme conocido como TMMS-24, después procedieron a desarrollar un instrumento similar que tenía como fin analizar las emociones vividas a través de la comunicación en línea, denominado Escala de Inteligencia Emocional en Internet (EIEI). Después de contactar a los participantes y de solicitarles que llenaran ambos autoinformes, los resultados revelaron diferentes puntuaciones; sobre todo en lo que respecta al control de las emociones.

Por otra parte, Derks et al. (2008) argumentan que, en una interacción cara a cara, las personas suelen controlar mejor sus emociones porque saben que pueden sufrir consecuencias más inmediatas. Por ejemplo, si un individuo enojado no responde ante un insulto en una reunión presencial, es probable que piense que, si lo hace, desencadenaría una situación de violencia. En cambio, los entornos virtuales proporcionan un cierto grado de anonimato (suponiendo que la discusión se lleve entre dos desconocidos) o, al menos, una barrera espacial que impide agresiones físicas; lo que conlleva a una expresión de las emociones más directa y explícita. Esta misma idea también vale para un aspecto positivo: en el caso de las personas tímidas y cohibidas, son estas mismas protecciones (el anonimato y la barrera espacial) las que permiten una mayor seguridad para expresarse.

Las posturas de González-Cabrera y colaboradores, y de Derks y compañía, no necesariamente se contraponen, sino que se complementan dependiendo del contexto en el que se describan. Habrá ocasiones en las que un individuo debata en redes sociales sobre un tema polémico y pueda proporcionar respuestas más elaboradas (sin comentarios que evidencien agresividad) gracias a un mayor tiempo de contestación; además de estar consciente de que sus palabras pueden ser vistas por otros usuarios que no dudarán en responder; sin mencionar la ausencia de ruido y de otros elementos presentes en una interacción presencial. De la misma manera, dicho individuo puede sentirse con mayor libertad de expresar intensamente sus emociones gracias a que el medio por el que se está comunicando es de un carácter más privado y personal (correo electrónico, mensajería instantánea), por lo que no intervendrán terceros.

Definitivamente, son muchos los factores que pueden determinar una mayor o menor IE en entornos virtuales. Lo que es innegable es el hecho de que existen diferencias respecto a una interacción cara a cara, así como es posible observar características propias de una comunicación en línea; siendo algunas de ellas: un mayor esfuerzo para interpretar las emociones, mayor tiempo para asimilar y regular las emociones, y la capacidad de anonimato.

Aunque la IE en los entornos virtuales parte de una línea de investigación relativamente reciente, es imposible negar el hecho de que se han desarrollado modelos para esquematizarla. A continuación, se proporcionará una descripción detallada de los mismos.

### **1.5.2. E-motions Questionnaire (Cuestionario de E-mociones)**

Zych et al. (2017) proponen el término “e-mociones” para referirse a las emociones experimentadas en los entornos virtuales. El autoinforme desarrollado por este equipo de investigación recibe el nombre de “E-motions Questionnaire (E-MQ)” y está destinado a medir específicamente la IE en redes sociales. Consta de 21 ítems divididos en 4 secciones (expresión e-mocional, percepción e-mocional, uso de las

e-mociones y comprensión y manejo de las e-mociones) en una escala Likert de 5 puntos. El E-MQ se describe en la tabla 3.

**Tabla 3***E-motions Questionnaire (E-MQ)*

Sección	Ítem
Expresión e-mocional	1- Expreso mis emociones a través de redes sociales como Facebook, Tuenti o Instagram
	2- Dejo que mis contactos en Facebook, Tuenti o Instagram sepan si estoy feliz o triste.
	3- Suelo usar emoticones en Facebook, Tuenti o Instagram
	4- Mi perfil en Facebook, Tuenti o Instagram refleja lo que yo siento en diferentes situaciones
Percepción e-mocional	5- Suelo saber lo que mis contactos de Facebook, Tuenti o Instagram sienten.
	6- Si alguien expresa una emoción en Facebook, Tuenti o Instagram, puedo distinguir si es real o falsa.
	7- Mis contactos de Facebook, Tuenti o Instagram me dejan saber si están felices o tristes.
Uso de las e-mociones	8- Percibir las emociones de mis contactos en Facebook, Tuenti o Instagram me ayuda a pensar.
	9- Si tengo que hacer algo importante, expresar lo que siento en Facebook, Tuenti o Instagram me ayuda.
	10- Expreso mis emociones en Facebook, Tuenti o Instagram para mejorar las relaciones con mis contactos.
	11- Expreso mis emociones en Facebook, Tuenti o Instagram para sobrellevar mis problemas.
	12- Si cambio mis emociones (o las de otros) expresadas en Facebook, Tuenti o Instagram, veo nuevas posibilidades.
	13- Identificar las emociones que se expresan en publicaciones y mensajes de Facebook, Tuenti o Instagram me ayuda a tomar decisiones.
	14- Suelo entender por qué un contacto de mi Facebook, Tuenti o Instagram se siente feliz o triste.

Comprensión y manejo de las e-mociones	15- Sé diferenciar una emoción de la otra cuando se expresan en Facebook, Tuenti o Instagram.
	16- Cuando veo el perfil de mis contactos, entiendo muy bien las emociones que ellos sienten.
	17- Si me enojo, me calmo a mí mismo y así no tomo la decisión precipitada de eliminar a mis contactos o desquitarme con ellos.
	18- Controlo las emociones que expreso en Facebook, Tuenti o Instagram.
	19- Suelo tranquilizar a mis contactos de Facebook, Tuenti o Instagram
	20- Mis contactos de Facebook, Tuenti o Instagram me hacen saber que los hago sentir mejor.
	21- Consuelo a mis contactos de Facebook, Tuenti o Instagram cuando se sienten mal.

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Zych et al. (2017).

Es interesante notar el especial énfasis que se le dio a las redes sociales de Facebook, Tuenti e Instagram. Probablemente esto se deba a que el E-MQ fue pensado para medir la IE en adolescentes y gente joven, así como para ser utilizado en cuestiones relacionadas al ciberacoso o la adicción a las tecnologías. De cualquier forma, las autoras dejan abierta la idea de desarrollar un instrumento especializado para una población más adulta.

Aunque el E-MQ tiene mucho potencial aún no explotado, es claro que se trata de un autoinforme que presenta una estructura sólida y concreta; hecho que se ve reflejado en la redacción de sus ítems con un lenguaje amigable y sencillo. Además, el valor del E-MQ también reside en que es el primer autoinforme dirigido al uso de las redes sociales, las cuales podrían considerarse hoy en día como uno de los entornos virtuales más utilizados.

### **1.5.3. Escala de Inteligencia Emocional en Internet (EIEI)**

La Escala de Inteligencia Emocional en Internet (EIEI), desarrollada por González-Cabrera et al. (2016), es un autoinforme construido a partir del TMMS-48 y su versión reducida y traducida al español, el TMMS-24. La EIEI divide a sus ítems en 3 secciones: atención emocional en línea, claridad emocional en línea y regulación emocional en línea. Consta de 15 ítems repartidos en 5 para cada una de las secciones y utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos (1 = nada de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo). Todos los ítems se esquematizan en la tabla 4.



**Tabla 4***Escala de Inteligencia Emocional en Internet*

Sección	Ítem
Atención emocional en línea	1- Presto atención a mis emociones cuando me sucede algo en internet.
	2- Mis pensamientos se ven afectados por los cambios emocionales que tengo cuando estoy en Internet.
	3- Normalmente, me preocupo por entender cómo cambian mis emociones cuando estoy en Internet.
	4- Generalmente, soy capaz de contar a otra persona mis emociones cuando estoy en Internet.
	5- Mis acciones se ven afectadas por los cambios emocionales que tengo cuando estoy en Internet.
Claridad emocional en línea	6- Soy capaz de decir cómo me siento (alegre, triste, etc.) cuando me ocurre algo estando en Internet.
	7- Normalmente sé qué siento sobre las personas con las que interactúo en Internet.
	8- Soy capaz de saber cómo me siento (alegre, triste, etc.) cuando me ocurre algo en Internet.
	9- Puedo contar a otras personas cómo me hacen sentir cuando estoy en Internet.
	10- Me doy cuenta de cómo cambian mis emociones en función de las personas y situaciones con las que interactúo en Internet.
Regulación emocional en línea	11- En Internet, suelo tener una visión optimista, aunque me sienta triste.
	12- En Internet, si me encuentro muy feliz u optimista intento controlarme antes de actuar.

	13- En Internet, si algo negativo me ocurre intento controlarme antes de actuar.
	14- En Internet, si algo no me lo quito de la cabeza intento calmarme y verlo con perspectiva.
	15- En Internet, si no me encuentro anímicamente bien (estoy enfadado, triste, etc.) intento cambiar mi estado de ánimo.

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por González-Cabrera et al. (2016).

Según los autores, la EIEI demostró tener mucha precisión y validez al momento de aplicarlo en una muestra de una población (estudiantes de 12 a 19 años). Recomiendan reemplazar el ítem número 4 (“Generalmente, soy capaz de contar a otra persona mis emociones cuando estoy en Internet”) por la oración “Generalmente, soy capaz de conocer qué emoción experimento cuando me ocurre algo en Internet”, ya que su redacción anterior resultó ser más apropiada para la sección “claridad emocional en línea”; de esta manera se sigue contando con 5 ítems repartidos equitativamente entre las 3 secciones.

El asunto de la redacción bien podría aplicarse para el resto de los ítems; no tanto para modificar la idea principal en ellos, sino para facilitar a los lectores su comprensión sobre los mismos. Por ejemplo, en el ítem número 5 “Mis acciones se ven afectadas por los cambios emocionales que tengo cuando estoy en Internet”, podría ajustarse a “las personas y los contenidos con los que interactúo en Internet influyen en mis emociones y mis acciones”.

González-Cabrera y su equipo finalizan su artículo aclarando que la EIEI necesita aplicarse en futuras investigaciones para seguir explorando sobre su efectividad y validez. Además, explican que su instrumento no tiene la pretensión de sustituir al TMMS-24, sino que vale la pena utilizar a ambos complementariamente para tener hallazgos más enriquecedores.

Es así como se cierra el tema de los instrumentos de medición de la IE en entornos virtuales, siendo relativamente nuevos y con la promesa de aportar nuevos descubrimientos en el futuro; aunque vale la pena aclarar que se basan de una u otra forma en los autoinformes preexistentes que se encargan de estudiar la IE en interacciones cara a cara y que, por tanto, disponen de un mayor territorio explorado.

En última instancia, queda decir que la IE tiene una base sólida para argumentar su teoría; aquella que empezó a mediados de la década de los 90 del siglo pasado y que en los últimos años ha abierto una línea de investigación enfocada en los nuevos medios de comunicación. En el contexto actual, dichas tecnologías han cobrado una mayor relevancia dada la pandemia por COVID-19 y la crisis

internacional; por lo que no es difícil afirmar que las interacciones cara a cara se redujeron notablemente. Sea como sea, lo cierto es que para analizar el servicio de consulta virtual se debe comprender la naturaleza del mismo, así como los conceptos que giran en torno a él y, por supuesto, la institución responsable de brindarlo.

## **2. La satisfacción de necesidades de información en el servicio de consulta virtual**

En este capítulo, se revisan los conceptos de usuarios y de necesidades de información, siendo este último un fenómeno de tres fases. Se explora más detalladamente la última fase conocida como “satisfacción de necesidades de información”. Por último, se explica la naturaleza del servicio de consulta y los antecedentes de la Biblioteca Central de la UNAM.

### **2.1. Usuarios y necesidades de información**

Un usuario es aquella persona que hace uso de algo en particular (Real Academia Española, 2022), como, por ejemplo, el servicio de fotocopiado de una biblioteca. Ahora bien, con lo que respecta a un usuario de la información, Izquierdo (1999) considera que “es aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio” (p.115). Por otra parte, Hernández (2011) expone que “es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla” (p. 349).

Ambas definiciones señalan la aparición de una necesidad para que a un usuario de la información se le designe como tal. Así como los usuarios del transporte público requieren llegar a sus destinos, los usuarios de la información necesitan documentarse sobre un tema. En este sentido, todos los seres humanos llegan a ser usuarios de la información en uno o más momentos de su vida, pues la información es vital para tomar decisiones, realizar múltiples actividades y, en última instancia, para el progreso de la sociedad.

Es así como se llega a las necesidades de información, las cuales son definidas como:

La carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por

factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción (Calva, 2006, p. 130).

Los usuarios de la información no siempre son conscientes de esta carencia; ya sea porque ellos no se hayan dado cuenta de su necesidad o porque ellos creen que ésta va encaminada hacia otra dirección. Al igual que ocurre con las emociones, las necesidades de información son un fenómeno subjetivo de una interpretación compleja (Calva, 2006).

Vale la pena comentar sobre la idiosincrasia de las necesidades de información, pues éstas suelen estar acompañadas de otro tipo de necesidades. Un estudiante universitario que requiere un libro para realizar un ensayo también pretende recibir una evaluación y, en última instancia, estará buscando concluir su plan de estudios para obtener su título e iniciarse en el mundo laboral. De igual manera, un individuo que acude a manuales o videos de Internet que explican el procedimiento para arreglar una tubería, muy probablemente esté tratando de resolver él mismo ese problema.

Ahora bien, existen dos tipos de usuarios: los reales y los potenciales. Los primeros son aquellos que hacen un uso evidente y claro de los recursos que satisfagan sus necesidades de información (Ramírez, 2010), como lo pueden ser las bibliotecas, los documentos electrónicos, Internet, bases de datos, centros de atención, etc. En teoría, estos usuarios tendrían una necesidad de información bien definida y establecida.

A los usuarios potenciales se les llama así porque albergan la posibilidad de utilizar un recurso o servicio de información alguna vez, pero no han hecho ostensible el uso de estos (Ramírez, 2010). Hay en ellos, pues, una necesidad de información latente, que no ha surgido aún o no se ha hecho consciente todavía. Los usuarios potenciales también pueden ser considerados como tales cuando existen barreras entre ellos y los recursos/servicios (Endean, 2010) como la ausencia de una biblioteca cercana, la incapacidad económica para acceder a Internet o el desconocimiento de otras alternativas.

Como sucede con cualquier otro ámbito científico o académico, el fenómeno de las necesidades de información requiere de evidencia sólida que sustente y respalde su teoría. Por la misma razón, no es de extrañar que existan más estudios sobre usuarios reales, los cuales son más fáciles de identificar y observar, que de usuarios potenciales (Rico y Marquez, 2015).

Con el fin de hacer de las necesidades de información un concepto bien estructurado, se ha desarrollado un modelo al respecto.

### **2.1.1. El modelo NEIN**

El modelo NEIN (Necesidades de Información) es un esquema desarrollado por Calva (2006) que describe al fenómeno de las necesidades de información como un proceso que consta de tres fases: el surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades.

#### *a) Surgimiento de necesidades*

La primera fase consiste en identificar el origen de las necesidades de información de una población. Estudiar esta etapa les permite a las unidades de información predecir las temáticas que necesitarán abordar en sus colecciones. Si, en el debido caso, ocurriera un sismo en la comunidad aledaña de una biblioteca, esta última puede anticiparse a la llegada de los futuros usuarios y adquirir documentos que hablen sobre las causas que ocasionan aquel desastre natural o que brinden algunos consejos para mantener la calma antes, durante y después del siniestro.

Además de cualquier acontecimiento social, económico o biológico, las necesidades de información pueden surgir de las mismas características de una población: los habitantes de una comunidad marginal y precaria difícilmente consultarán un libro de termodinámica avanzada, pero observando más detenidamente se puede identificar el deseo de algunos por aprender a leer, por lo que los libros que sirvan como introducción a la lectura (además de campañas que se encarguen del asunto) serían de gran utilidad.

### *b) Comportamiento informativo*

Se trata de las acciones que los usuarios llevan a cabo para satisfacer sus necesidades de información. Debido a que el comportamiento informativo se puede manifestar en hechos observables (como la cantidad de usuarios que acuden a determinado servicio o el tipo de herramientas que utilizan para localizar un documento), el estudio de esta fase resulta ser relativamente más sencillo que el de las otras dos, en las cuales la subjetividad se hace más presente.

Las unidades de información pueden basarse en el comportamiento informativo de los usuarios para evaluar el desempeño de sus servicios (analizar cuáles se utilizan más que otros) y, de esta manera, optimizarlos. También es posible impartir cursos que le enseñen a los usuarios a utilizar otro tipo de servicios de información para ayudarlos a ser más eficientes en sus búsquedas.

### *c) Satisfacción de necesidades*

La última fase del modelo NEIN consiste en la valoración positiva o negativa de los resultados obtenidos a partir de una búsqueda de información. Se hace hincapié en que esta valoración posee rasgos de subjetividad muy marcados: un usuario puede no haber satisfecho su necesidad de información como tal y, sin embargo, estar totalmente complacido con la atención que recibió. También puede ocurrir el caso en el que un usuario se siga sintiendo decepcionado por los resultados de su búsqueda, solo para darse cuenta de que, en realidad, su necesidad de información iba orientada hacia otro lado.

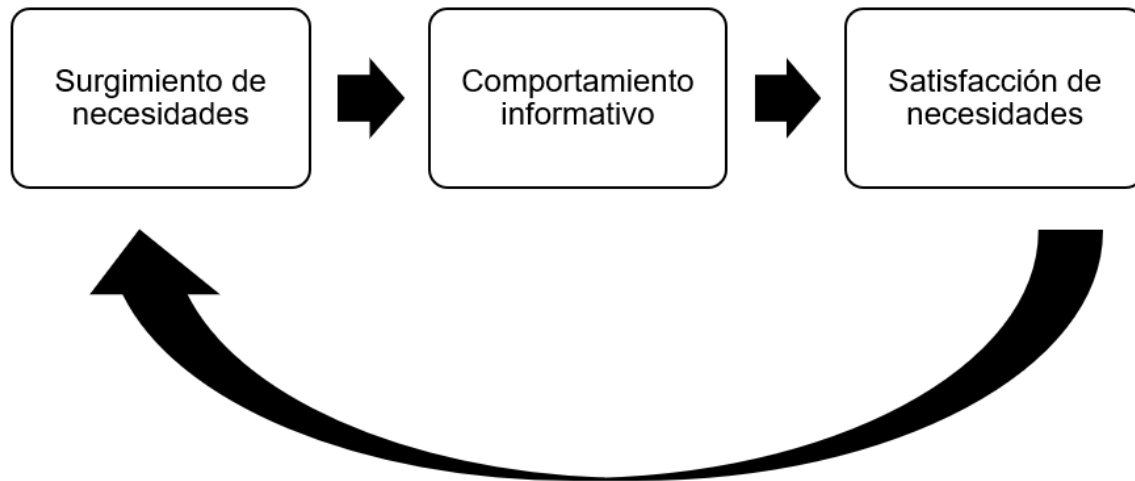
De cualquier manera, cuando se estudia la satisfacción de estas necesidades, se busca indagar en cuestiones como “¿encontró lo que buscaba?” para acercarse a una respuesta más precisa.

Una vez que la última etapa del modelo NEIN ha concluido, se deja abierta la posibilidad de que nuevas necesidades de información surjan y se repita el ciclo nuevamente, como lo ilustra la Figura 4.



## Figura 4

*Ciclo de las necesidades de información según el modelo NEIN*



*Nota.* Esta figura está hecha a partir de los datos proporcionados por Calva (2006).

Las necesidades de información no pueden comprenderse solo con la ayuda del Modelo NEIN, sino que se requiere de métodos, técnicas e instrumentos que faciliten su estudio. Valdría la pena hacer una analogía para entender la diferencia entre aquellos conceptos: para recorrer una autopista, se debe tomar en cuenta la dirección a la que se va, el camino por el que se transita y el vehículo que hace posible el viaje. Los métodos vendrían a representar la dirección (el enfoque que tendrá el estudio de necesidades de información), las técnicas serían el camino (procedimientos concretos que se deben seguir al momento del estudio) y, los instrumentos, el vehículo (herramientas que permiten la obtención de datos).

En los siguientes apartados, se exploran más a detalle los tres conceptos.

### **2.1.2. Métodos para los estudios de necesidades de información**

Existen factores externos (acontecimientos a gran escala como desastres naturales o emergencias sanitarias, personajes e instituciones que influyen a la población en general, etc.) e internos (experiencias personales, costumbres, gustos, características propias de un individuo, etc.) que pueden influir en las necesidades

de información, así como el comportamiento informativo y la satisfacción. Bajo esta premisa, los métodos pueden ser definidos como la perspectiva desde la que se estudiará a los usuarios y a sus necesidades de información.

Existen los métodos directos e indirectos. Ambos se refieren al tipo de interacción que tendrá el investigador con los usuarios participantes (Martín, 2007). Los métodos directos ofrecen una información más precisa al estar en contacto con los propios usuarios; en cambio, los métodos indirectos obtienen los datos a partir de fuentes secundarias; como lo puede ser el análisis del catálogo de una biblioteca, en el que se pueden consultar los libros más solicitados y, así, identificar las necesidades de información más abundantes.

En la tabla 5 se enlistan todos los métodos disponibles para el estudio de usuarios, se proporciona una descripción de estos y se señala el tipo de método al que pertenecen, así como las fases del modelo NEIN que podrían estudiarse en cada uno de ellos.

**Tabla 5***Métodos para el estudio de necesidades de información*

Nombre del método	Descripción	Tipo de método según la interacción con el usuario	Fases del modelo NEIN que se pueden estudiar
Investigación de mercados	Consiste en preguntarle al usuario cuáles son sus gustos y/o necesidades en cuanto a la información que consume y averiguar si los recursos y servicios de la biblioteca son adecuados para él. El usuario es visto como un cliente y el material de la biblioteca como un producto que el usuario debe comprar.	Directo	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificación de necesidades</li><li>● Comportamiento informativo</li><li>● Satisfacción de necesidades</li></ul>
Establecer las necesidades potenciales	Se observan las instituciones y organizaciones que influyen en una comunidad (por ejemplo, el Instituto Nacional Electoral que le pide a todos los mexicanos cumplir con sus funciones como ciudadanos) para deducir las necesidades de información de la misma (a los ciudadanos les interesaría un documento que describa el proceso para votar en las elecciones presidenciales).	Indirecto	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificación de necesidades</li></ul>
Análisis de metas orientadas	Se identifica un problema colectivo (tuberías dañadas que impiden el suministro de agua, escasez de determinados recursos, etc.) y se deducen las necesidades de información que puedan surgir de dicho problema (libros que enseñen a elaborar filtros de agua caseros o ideas creativas para ahorrar luz, gas, etc.)	Directo	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificación de necesidades</li><li>● Comportamiento informativo</li><li>● Satisfacción de necesidades</li></ul>

Estudios de demanda	Se observan cuáles son los temas o títulos más solicitados dentro de una biblioteca para intuir las necesidades de información más frecuentes e intentar satisfacer el mayor número de usuarios posible. Se puede evaluar un servicio con base a su eficiencia para satisfacer dicha demanda o cuestionar a los usuarios sobre sus necesidades.	Directo e Indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación de necesidades</li> <li>● Comportamiento informativo</li> <li>● Satisfacción de necesidades</li> </ul>
Estudios de comunidad	Se investigan las características de una comunidad (edad, sexo o nivel de estudios promedio, uso de lenguas indígenas, profesiones u oficios más comunes etc.) además de los factores externos que influyen sobre ella. A raíz de estos elementos, se pueden predecir las necesidades de información más abundantes y se determina la manera en que la comunidad busca la información.	Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación de necesidades</li> <li>● Comportamiento informativo</li> <li>● Satisfacción de necesidades</li> </ul>
Estilos de vida	Se busca establecer un perfil social y cultural de los usuarios al preguntarles sobre sus hábitos, costumbres y actividades de recreación. A diferencia de los estudios de comunidad, los estilos de vida proporcionan una perspectiva más profunda de cada usuario investigado y se procede a encontrar características en común para satisfacer necesidades de información compartidas.	Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación de necesidades</li> <li>● Comportamiento informativo</li> <li>● Satisfacción de necesidades</li> </ul>
Estudios de caso	Se analiza un determinado suceso, fenómeno, experiencia, persona o grupo para comprender su impacto sobre la biblioteca, los servicios o el resto de la comunidad de usuarios. También existe la posibilidad de que la biblioteca o sus servicios constituyan el caso en sí y repercutan sobre otros factores.	Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación de necesidades</li> <li>● Comportamiento informativo</li> <li>● Satisfacción de necesidades</li> </ul>

Incidente crítico	Se identifica un hecho reciente y de gran impacto (un desastre natural, una pandemia, reformas políticas, etc.) para descubrir cómo influye en los usuarios y en sus necesidades de información.	Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades</li> <li>• Comportamiento informativo</li> </ul>
Lo que se va a necesitar	Se busca cubrir de manera general la información básica de un tema. Dicha información es seleccionada por expertos en la materia cuyo propósito es proporcionar una bibliografía esencial apta para todo público.	Indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades</li> </ul>
Método Delphi	Se reúne a un grupo de usuarios con el fin de que ellos dialoguen y lleguen a un consenso sobre un tema en específico (problemas que le competan a la gran mayoría, el tipo de información que más se requiere dentro de la comunidad, si los servicios de la biblioteca son adecuados o pueden mejorar, etc.)	Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades</li> <li>• Comportamiento informativo</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> </ul>
Análisis de citas y referencias	Se trata de observar los documentos que los investigadores, académicos o estudiantes citan en sus trabajos para identificar el tipo de información que este tipo de usuarios consume y que muy probablemente necesita.	Indirecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades</li> </ul>

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Calva (2006), Calva (s.f.), Martín (2007), la Universidad de Colima (s.f.) y Varela et al. (2012).

El investigador, que desee realizar un estudio de necesidades de información, debe delimitar su alcance y, una vez hecho eso, podrá seleccionar el método que más se ajuste a sus prioridades. Como se puede apreciar en la tabla 5, los diferentes métodos pueden encargarse de determinadas situaciones y, si se decide utilizar más de uno, se debe asegurar que éstos se complementen para obtener resultados más enriquecedores.

Una vez establecido el método, es momento de seleccionar la técnica.

### **2.1.3. Técnicas para los estudios de necesidades de información**

Como bien se ha mencionado antes, las técnicas son procedimientos estándar que funcionan a modo de logística para llevar a cabo los objetivos planteados por el método. Por ejemplo, si se realiza una investigación de mercados, la técnica conocida como encuesta permite extraer los datos directamente del usuario al cuestionarle sobre su comportamiento informativo. De igual manera, si se decide analizar las citas y referencias de una comunidad estudiantil para determinar sus necesidades de información, el investigador puede recurrir a la técnica de la observación para encontrar los documentos más citados y las razones por las que se citan.

En las técnicas, también se determina el muestreo o el censo de un conjunto de usuarios (Calva, 2006). Si la población que se va a investigar es sumamente grande, lo más sensato sería extraer una muestra de ella; pero, si se trata de una comunidad relativamente pequeña, se puede recurrir al censo.

Ahora bien, si se opta por extraer una muestra de la población para hacer un estudio, es importante tomar en cuenta que existen diferentes tipos de muestreo. A grandes rasgos, existen el muestreo probabilístico y el no probabilístico. El primero se asegura que todos los individuos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para conformar la muestra (López, 2004); en otras palabras, se elige a los usuarios aleatoriamente sin ningún tipo de preferencia hacia ellos. Esto se hace con el fin de poder generalizar una población (aunque siempre exista un margen de error), de tal manera que se pueda realizar afirmaciones sobre ellas.

En caso de que no se pueda extraer una muestra aleatoria por algún motivo, como la falta de recursos o la necesidad del investigador para estudiar a ciertos individuos en particular, el muestreo no probabilístico es una alternativa viable. Consiste en “seleccionar a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa” (Larios y Figueroa, s.f., p. 3).

Los muestreos probabilístico y no probabilístico se subdividen en otros tipos. La tabla 6 enlista y describe a cada uno de ellos.

**Tabla 6***Tipos de muestreo*

Tipo de muestreo	Nombre del muestreo	Descripción del muestreo
Probabilístico	Aleatorio simple	Se enumera a cada uno de los individuos que conforman a la población y se determina el tamaño de la muestra. Mediante una dinámica de sorteo, se seleccionan los participantes al azar. Su uso no es recomendable cuando la población es considerablemente grande.
	Aleatorio sistemático.	Se enumera a cada uno de los individuos que conforman a la población y se determina el tamaño de la muestra. Se divide el número de la población total (ejemplo: 500) por el número de la muestra (ejemplo: 100) y se guarda el resultado (5). El primer participante se selecciona mediante un sorteo entre los 5 primeros números (en un hipotético caso, el número 4 fue el seleccionado) y para seleccionar al segundo participante se suma el número del sorteo más el resultado que se había guardado anteriormente (en este caso, se suma $4+5=9$ ). Se aplica este último paso hasta llegar al límite ( $9+5=14$ , $14+5=19\dots$ ).
	Estratificado	Se divide a la población en subgrupos que compartan alguna característica relevante para la investigación (sexo, edad, estado civil, etc.). A cada uno de estos subgrupos se aplica un muestreo aleatorio simple o sistemático como si se tratara de la población total. Esto se hace con el fin de tener una muestra más homogénea de individuos.
	Conglomerado	Los individuos dejan de ser los elementos que conforman una muestra. En su lugar, se seleccionan todos los inmuebles que compartan características en común (bibliotecas, centros médicos, restaurantes, etc.) y que estén delimitados por un área geográfica (una ciudad, un municipio, un estado, etc.) por medio de un muestreo aleatorio simple o sistemático. Una vez establecida la muestra, se procede a identificar el número de individuos que frecuentan esos inmuebles (por ejemplo, el número de usuarios de entre 15 a 20 años de edad que visita cada una de las bibliotecas de un municipio). Se utiliza cuando la población es sumamente grande y está dividida en territorios geográficos.



No Probabilístico	Intencional	Se seleccionan a los individuos que son más fáciles de contactar para el investigador. Por ejemplo, un profesor, que esté investigando el número de alumnos que acuden a la biblioteca de la universidad en la que labora, puede recurrir a sus propios alumnos para conformar la muestra.
	Por cuotas	Se establece un perfil para identificar a los individuos de una población cuyas características los vuelvan más relevantes para la investigación. A continuación, se asigna una cuota para llegar a un número determinado de individuos que reúnan ese perfil.
	Bola de nieve	Se inicia la muestra con un individuo que proporciona los datos necesarios para localizar a otro individuo con las mismas características. Este proceso se repite una y otra vez hasta llegar al número de participantes establecido.
	Discrecional	Los individuos se seleccionan conforme a los criterios propios del investigador.

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por López (2004), Larios y Figueroa (s.f.) y Espinoza (s.f.)

Asimismo, la tabla 7 expone las diferentes técnicas, se describe a cada una de ellas y se señalan los métodos más apropiados para las mismas.

**Tabla 7***Técnicas para el estudio de usuarios*

Nombre de la técnica	Descripción de la técnica	Métodos sugeridos
Encuesta	Se pregunta a los usuarios sobre cuestiones relacionadas a sus necesidades de información, su comportamiento informativo y su satisfacción de necesidades (“¿encontró lo que buscaba?”, “¿cómo usted recupera la información?”, “¿Se siente satisfecho con los resultados de su búsqueda?”). Se puede preguntar directamente (cara a cara con el usuario) o indirectamente (se envía el cuestionario vía Internet para su resolución).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigación de mercados</li> <li>● Establecer las necesidades potenciales</li> <li>● Análisis de metas orientadas</li> <li>● Estudios de demanda</li> <li>● Estudios de comunidad</li> <li>● Estilos de vida</li> <li>● Estudios de caso</li> <li>● Incidente crítico</li> <li>● Lo que se va a necesitar</li> <li>● Método Delphi</li> </ul>
Observación	Tal como su nombre lo indica, consiste en observar a los usuarios que servirán como sujetos de estudio. El investigador puede observar desde un punto de vista externo (sin involucrarse con los sujetos) o desde uno interno (participando en las mismas dinámicas que los usuarios para “ser uno de ellos”). Es de especial utilidad en el comportamiento informativo, ya que se registran las formas en que los usuarios actúan para conseguir información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer las necesidades potenciales</li> <li>● Análisis de metas orientadas</li> <li>● Estudios de comunidad</li> <li>● Estilos de vida</li> <li>● Estudios de caso</li> <li>● Incidente crítico</li> </ul>
Datos cuantificables de los servicios	Se analizan los servicios que brinda una biblioteca (préstamo de documentos, uso del catálogo, servicio de consulta, etc.) para revelar información valiosa, como identificar cuáles son los libros o las temáticas que más se solicitan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estudios de demanda</li> <li>● Análisis de citas y referencias</li> </ul>

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Calva (2006) y Calva (s.f.)

El último paso para la planeación de un estudio de usuarios es la selección y diseño del instrumento.

#### **2.1.4. Instrumentos para los estudios de necesidades de información**

Un instrumento podría considerarse como una herramienta utilizada para recolectar la información. Si se ha tomado la decisión de encuestar a los usuarios, es decir, de interrogarles sobre algún aspecto de sus necesidades de información, se puede hacer uso de un cuestionario (impreso o electrónico) para efectuar la encuesta. Por el contrario, si se decide estudiar a los usuarios mediante la observación, se puede recurrir a un diario de campo, en forma de un cuadernillo o una grabadora de audio, para registrar la información.

En la tabla 8 se puntualizan los diferentes instrumentos para los estudios de necesidades de información y se indican las técnicas que más se acoplan a ellos.

**Tabla 8***Instrumentos para el estudio de usuarios*

Nombre del instrumento	Descripción del instrumento	Técnicas sugeridas
Cuestionario	A los usuarios se les hace llegar un formato con preguntas que deberán contestar, las cuales pueden ser abiertas o cerradas.	Encuesta
Entrevista	Es el registro de un diálogo entre el investigador y los usuarios en donde a estos últimos se les cuestiona sobre sus necesidades de información. El investigador puede seguir un guion (entrevista estructurada), formular preguntas conforme a las respuestas de los usuarios (libre) o dejar que estos se expresen libremente al mismo tiempo que se sigue una estructura en las preguntas (semiestructurada).	Encuesta
Diario de campo	Se registran cronológicamente todos aquellos sucesos que el investigador considera pertinentes para su estudio. Por ejemplo, si se analiza el comportamiento informativo de los usuarios, podrían ser relevantes el tiempo de su estancia en la biblioteca o el tipo de servicios a los que acuden.	Observación
Formato de observación	A diferencia del diario de campo, el formato de observación se limita a registrar aquellas acciones puntuales que el investigador ha determinado previamente; como la hora en que los usuarios entran a la biblioteca, siendo todo lo demás, irrelevante.	Observación
Formatos de los servicios bibliotecarios y de información	Es común que las bibliotecas lleven un registro de cada vez que un usuario utiliza algún servicio bibliotecario o de información (por ejemplo, el formato para registrar el préstamo de un libro). El investigador puede consultar dichos formatos, analizarlos detenidamente y encontrar hallazgos sobre algún aspecto de las necesidades de información.	Datos cuantificables de los servicios

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Calva (2006), Calva (s.f.) y Martín (2007).

Se puede recurrir al uso de instrumentos previamente desarrollados por otros autores, aunque también existe la posibilidad de diseñar un instrumento propio; todo depende de los objetivos de la investigación. De cualquier forma, es importante definir las variables que se medirán para obtener resultados más precisos.

## **2.2. Satisfacción de Necesidades de Información**

Dado que la presente investigación estudiará una parte de la satisfacción de necesidades de información (de ahora en adelante SNI), es natural que se haga énfasis en esta fase del modelo NEIN. Se dice que una de las principales funciones que tiene una biblioteca es la de proveer información a los usuarios que atiende (Merlo, 2000), por lo que conocer el grado de satisfacción que tienen ellos con el material y las colecciones es un buen indicador para determinar la eficiencia de un servicio o de la biblioteca en general.

Martín (2000) señala que la satisfacción es una valoración que está condicionada por percepciones y actitudes. Puede que se busque satisfacer a los usuarios mediante la implementación de un servicio que permita una recuperación de información más eficiente, pero si los usuarios tienen dificultades para acceder a él (ya sea porque desconocen de su existencia o porque lo consideran muy complicado de usar), el objetivo inicial de satisfacer sus necesidades se habrá perdido. Por supuesto, la innovación tecnológica no debería ser sacrificada a costa de la satisfacción de los usuarios, pero describir estas situaciones ayuda a dimensionar las complejidades de atender aquel concepto tan subjetivo.

Calva (2006) considera que la SNI se compone de dos elementos. El primero de ellos es la satisfacción material, que se refiere a la obtención de uno o más documentos que respondan a las necesidades de información del usuario: un investigador de posgrado, que esté buscando los registros de transporte marítimo de Veracruz en el siglo XIX, podría considerarse afortunado al encontrar un libro que trate precisamente sobre eso. El segundo elemento planteado por Calva es la satisfacción emocional: se trata del cambio de estado de ánimo a uno más positivo debido a la recuperación de documentos que satisfacen la necesidad de

información. En pocas palabras, el usuario se alegra por encontrar información que le es de utilidad.

En apariencia, la satisfacción material podría considerarse más importante que la emocional, ya que determina de manera directa si las necesidades de información fueron cubiertas o no. Sin embargo, la satisfacción emocional puede influir en el comportamiento futuro del usuario, ya que si éste percibe que el servicio es eficiente (a pesar de que no cuente con el documento que desea) y el personal lo atendió amablemente, puede inspirarle confianza para regresar a la biblioteca si se le presenta una nueva necesidad de información más adelante (Martín, 2000). También puede darse el caso de que un usuario se sienta con la confianza suficiente para expresar sus quejas porque percibió que el personal estaba dispuesto a escucharlo. Una queja es un buen punto de partida para mejorar un servicio.

Ahora bien, el estado de ánimo provocado por la satisfacción emocional no solo depende de la recuperación de un documento, sino que entran en juego diversos factores, tales como: la cantidad y calidad de la información recuperada, la interacción con el personal de la biblioteca, las políticas que se ejercen en la institución y la misma infraestructura (Martín, 2000). En otras palabras, todo lo que forja, de una u otra forma, la experiencia del usuario dentro de la biblioteca, influye en su satisfacción emocional.

Como sucede con la IE, dentro de la SNI se cuenta con modelos que buscan hacer de ella un fenómeno preciso y medible. A continuación, se describen algunos de los modelos que se han propuesto hasta la fecha y que abordan tanto la satisfacción material, como la emocional.

### **2.2.1. Modelo de Hernández**

El modelo de Hernández (2011) se divide en tres componentes: funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información, recurso de información obtenido y servicio. Es oportuno describir a detalle cada uno de ellos.

El primer componente indica que el correcto funcionamiento de un sistema que busque y recupere información puede afectar la satisfacción emocional del usuario (Hernández, 2011). En este sentido, existen siete variables: relevancia, precisión, facilidad para hacer búsquedas, amigabilidad, usabilidad, exactitud y oportunidad.

La relevancia se refiere a la cantidad de documentos obtenidos que concuerdan con la búsqueda realizada. La precisión asegura que cada vez que se haga una búsqueda determinada siempre se recuperarán los mismos resultados. La facilidad es el conjunto de aspectos técnicos del sistema que prometen un almacenamiento y recuperación de la información eficientes. La amigabilidad consiste en hacer que el sistema de búsqueda tenga una interfaz fácil de usar y que el usuario no tenga que pedir ayuda para aprender a usarlo. La usabilidad evalúa si el diseño de un sistema facilita o dificulta su manejo. La exactitud es el grado en que los resultados de búsqueda corresponden a las necesidades de información. Por último, la oportunidad indica el tiempo que tarda el sistema de búsqueda en arrojar resultados.

Las variables del segundo componente tratan de identificar si la información obtenida satisface a las necesidades de información del usuario (Hernández, 2011), por lo que este componente bien podría responder al nombre de “satisfacción material”. De ahora en adelante, se hará uso de este término para seguir con la congruencia establecida en esta investigación.

Respecto a las variables que miden la satisfacción material, Hernández (2011) identifica al menos seis: pertinencia, integridad, precisión, confiabilidad, oportunidad y detalle. La pertinencia tiene que ver con que los documentos recuperados sean de la misma temática que el usuario está buscando. Por otra parte, la integridad es el grado en que las expectativas del usuario son cumplidas. Después está la precisión, que se refiere al grado en que los documentos obtenidos resuelvan las necesidades de información de los usuarios. La confiabilidad asegura que la información recuperada proviene de fuentes concretas y estables. La oportunidad es el tiempo que tarda en obtenerse la información y los otros factores que intervienen en la accesibilidad. Por último, el detalle es la profundidad de conocimiento que tiene un documento.



El tercer componente es llamado “servicios”, en el cual se indaga sobre los diferentes aspectos que intervienen en la experiencia del usuario, tal como el trato del personal o las instalaciones de la biblioteca (Hernández, 2011). Siendo así, parece oportuno referirse a este componente como “satisfacción emocional”, pues de esa forma se adecúa a la naturaleza de esta investigación.

Las variables de la satisfacción emocional, según Hernández (2011), son: confiabilidad, responsabilidad, certidumbre, empatía, oportunidad, comunicación, elementos tangibles y actitud de apoyo.

La confiabilidad es la garantía que se le hace al usuario de que está tratando con profesionales capaces de desempeñar su labor. La responsabilidad deja en claro el compromiso del bibliotecólogo para atender debidamente al usuario. La certidumbre hace referencia a la capacidad del bibliotecólogo de transmitirle confianza al usuario a través de su cortesía y sus conocimientos. La empatía demuestra que el bibliotecólogo es capaz de escuchar atentamente al usuario y de transmitir amigabilidad hacia él. La oportunidad es el tiempo que se requiere para que un usuario sea atendido (desde que espera su turno hasta que su consulta termina). La comunicación consiste en la habilidad del bibliotecólogo para usar un lenguaje claro y sin tecnicismos. Los elementos tangibles engloban a la infraestructura, instalaciones y equipo que sean confortables para el usuario. Para finalizar, la actitud de apoyo reside en la voluntad para servir y asesorar al usuario en todo momento.

La tabla 9 expone de una manera sintética a los componentes y variables del modelo de Hernández.

**Tabla 9***Modelo de SNI de Hernández*

Componente	Variables
Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información	Relevancia
	Precisión
	Facilidad para hacer búsquedas
	Amigabilidad
	Usabilidad
	Exactitud
	Oportunidad
Satisfacción material (recurso de información obtenido)	Pertinencia
	Integridad
	Precisión
	Confiabilidad
	Oportunidad
	Detalle
Satisfacción emocional (servicio)	Confiabilidad
	Responsabilidad
	Certidumbre
	Empatía
	Oportunidad
	Comunicación
	Elementos tangibles
	Actitud de apoyo

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Hernández (2011).

### **2.2.2. Modelo de SNI con base a la norma ISO 9001:2008**

La norma ISO 9001:2008 fue creada por la Organización Internacional de Normalización y está destinada a brindar pautas para que cualquier entidad ofrezca productos o servicios de calidad (Sotelo, 2016). En este sentido, la satisfacción de los clientes (usuarios, en el caso particular de las bibliotecas), es un indicador de calidad, ya que son ellos los que aprovecharán esos productos o servicios y decidirán si vale la pena su uso.

Bajo esta premisa, Sotelo (2016) desarrolla un modelo que señala cuatro componentes: expectativas del servicio, tiempo en que el usuario tarda en ser atendido, aspectos tangibles (instalaciones y equipo), y, finalmente, la calidad del servicio. Posteriormente, el autor formula algunas preguntas con base a esos componentes y diseña un cuestionario de 19 ítems. Además, proporciona un apartado en el que el usuario puede comentar libremente sobre lo que piensa de los servicios que utiliza. La tabla 10 muestra al instrumento en su totalidad.

**Tabla 10***Cuestionario de SNI con base a la norma ISO 9001:2008*

Componente	Ítem
Expectativas del usuario	1- El departamento que ofrece el servicio conoce mis intereses y necesidades como usuario.
	2- El servicio que se me brinda se adapta a mis necesidades como usuario.
	3- Estoy satisfecho con las actividades que se realizan para el servicio que se me brinda.
	4- El servicio otorgado cumplió con mis necesidades y expectativas solicitadas.
	5- Considero que existen expectativas adicionales respecto al servicio que se me brindó.
	6- En caso de que sí, mencionar ¿Cuáles?
	7- El departamento cuenta con el personal capacitado para prestar el servicio que se me brinda.
Tiempo	8- Se me informó sobre el tiempo en que se realizará el servicio.
	9- La respuesta al servicio solicitado se obtuvo dentro del plazo establecido.
	10- El tiempo de realización del servicio es el adecuado.
Aspectos tangibles	11- El personal cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo.
	12- Los procesos para que se me brinde el servicio son eficientes.
	13- El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo).
	14- Existe disponibilidad de recursos e información para llevar a cabo el proceso de la prestación del servicio que se me brinda.
Calidad	15- La atención que recibo sobre el servicio que se me brinda satisface mis necesidades.

	16- La comunicación entre el personal que me brinda el servicio es eficiente.
	17- La disposición del personal que me brinda el servicio es adecuada.
	18- En general considero que el servicio que se me brinda es un servicio de calidad.
	19- Se me pregunta sobre alguna aportación para mejorar la prestación de servicios en mi organización.
Opinión del usuario.	Considera hacer algún comentario adicional en cuanto a la satisfacción de usuarios en su organización.

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Sotelo (2016).

Es interesante observar ciertas similitudes entre los modelos de Hernández y Sotelo. Por ejemplo, ambos señalan el tiempo en que el usuario tarda en ser atendido, las expectativas que tiene este respecto al servicio, y las cualidades del bibliotecólogo que lo atiende (ser responsable, empático, servicial, etc.) como factores que moldean su satisfacción. Sin embargo, se puede observar que los conceptos de satisfacción material y emocional se abordan de una manera más directa y explícita en el modelo de Hernández, mientras que el de Sotelo evalúa la experiencia del usuario a partir de sus impresiones generales. Dado que esta investigación busca determinar la relación entre la IE de los bibliotecólogos y la SNI de los usuarios (deteniéndose en aspectos muy puntuales como la relevancia de los documentos recuperados, la empatía o la actitud de apoyo) se hará uso del modelo de Hernández.

Dentro de toda esta discusión, vale la pena añadir un elemento que también interviene en la SNI: el propio usuario. Es posible que su estado de ánimo haya sido afectado por vivencias personales antes de ingresar siquiera a la biblioteca, y que ello afecte su juicio. En lo que respecta al estudio de la SNI, es importante tomar en cuenta tanto los factores externos como los internos para llegar a resultados más enriquecedores.

Sea como sea, el usuario puede sentirse satisfecho (o no) haciendo uso de los diferentes servicios que ofrece una biblioteca. Sin embargo, la búsqueda por la satisfacción material y emocional es notoriamente visible en el servicio de consulta.

### **2.3. El servicio de consulta**

Se le conoce como servicio de consulta a la asistencia brindada por personal capacitado y dirigida hacia los usuarios que buscan algún tipo de información (Castillo, s.f.). En este primer acercamiento, se puede observar que el servicio de consulta está destinado a atender y resolver, en la medida de lo posible, las necesidades de información que se presenten.

Esta misma definición establece que los bibliotecólogos y los usuarios tienen que interactuar entre sí. La duración de esta interacción es considerablemente más larga

que, por ejemplo, cuando un usuario solicita el préstamo de un libro. Mientras que en el servicio de consulta se establece una necesidad de información explícita (“necesito un documento que hable sobre X tema”) y se ahonda sobre ella (“¿para qué necesitas ese documento?”), el préstamo o devolución de un material no requiere de una conversación más profunda y, a menos que el usuario y el bibliotecólogo hablen sobre otros asuntos, la interacción resulta ser muy corta.

El diálogo entre estos dos personajes es, en sí, una entrevista.

### **2.3.1. Entrevista del servicio de consulta**

Merlo (2000) afirma que una entrevista de consulta es “aquella conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste” (p. 106). Ahora bien, al inicio de la conversación, es posible que el usuario formule una pregunta mediante la cual se pueda determinar el grado de complejidad de sus necesidades de información. La Secretaría de Cultura (s.f.) identifica tres tipos diferentes de preguntas: de orientación, simples y complejas.

Las preguntas de orientación son aquellas relacionadas a la ubicación o funcionamiento de un material, servicio o lugar dentro de la biblioteca (“¿dónde se encuentran los libros de economía?” “¿cómo puedo solicitar un préstamo?”). Las preguntas simples evidencian una necesidad de información que requiere la consulta de un documento u otro material para satisfacerse, pero que no involucra grandes conocimientos sobre un tema (“¿cuáles son los colores primarios?” “¿cuántos estados tiene la República Mexicana?”). Finalmente están las preguntas complejas, que demandan una búsqueda exhaustiva de información para localizar un dato específico (“¿Qué visión se tenía sobre la evolución convergente en el pensamiento europeo victoriano?”).

Independientemente del tipo de pregunta que se formule, la duración de la entrevista de consulta se extenderá el tiempo que sea necesario hasta que se propongan soluciones efectivas para satisfacer las necesidades de información del usuario. Puede ocurrir el caso en que una pregunta simple o de orientación tarde más tiempo

en resolverse que una pregunta compleja, ya sea porque el usuario no sabía con exactitud qué era lo que buscaba o porque su timidez le impide expresarse abiertamente.

La Secretaría de Cultura (s.f.) recomienda seguir una metodología para realizar una entrevista de consulta adecuadamente, la cual consiste en seis pasos: generar un clima de confianza, conocer las necesidades de información del usuario mediante algunas preguntas clave, identificar los documentos y recursos que puedan ser de utilidad, instruir al usuario en el uso de los materiales y la biblioteca en general, verificar que la información obtenida responda satisfactoriamente a la necesidad de información y remitir a fuentes externas.

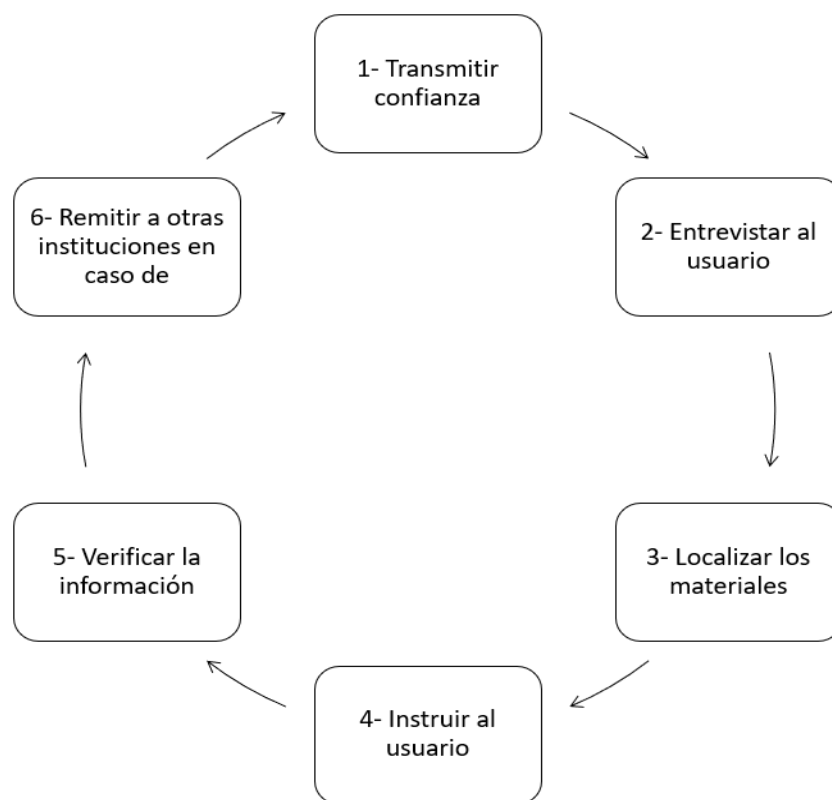
Desde un inicio, el bibliotecólogo debe transmitir confianza a través de su actitud de apoyo, su capacidad de escucha y su empatía, ya que es posible que los usuarios no expresen sus inquietudes por diversos motivos. Si las necesidades de información no se determinan al primer acercamiento con el usuario, se procede a realizarle preguntas para que el mismo delimite los alcances de la búsqueda y recuperación de la información. Como prestador de un servicio, el bibliotecólogo tiene la tarea de localizar la información, sin embargo, es también su deber como profesional enseñarle al usuario sobre el funcionamiento de la biblioteca y los diferentes servicios para volverlo más autosuficiente. Una vez localizada la información, se debe comprobar que tenga el nivel de precisión y detalle que el usuario demanda. Y, en caso de que la propia biblioteca no cuente con la información requerida, se debe hacer todo lo posible para canalizar al usuario a otra institución que sí pueda satisfacer su necesidad.

Al observar esta metodología, se puede apreciar un orden secuencial lógico. En la práctica, es posible que esta serie de pasos no se lleven al pie de la letra (por ejemplo, se puede instruir al usuario al mismo tiempo que se identifican los materiales; además, la remisión a otras instituciones no se aplica en todos los casos), pero estas variaciones son insignificantes y no repercuten en la construcción de esta secuencia. La figura 5 sintetiza los pasos a seguir en la entrevista de consulta.



## Figura 5

### Metodología para la entrevista de consulta



*Nota.* Esta figura está hecha a partir de los datos proporcionados por la Secretaría de Cultura (s.f.).

La interacción que trae consigo la entrevista de consulta generalmente se da de manera presencial. Sin embargo, existen otras modalidades para brindar este servicio a la distancia que, con el avance de las nuevas tecnologías, se ha propiciado un uso más frecuente de estas. A esto hay que añadir el contexto en el que se desarrolla la presente investigación, pues a inicios del año 2020 se desató una pandemia causada por el COVID-19 que obligó a la población a resguardarse en sus casas y, a las instituciones, a ofrecer los servicios no esenciales de una manera segura.

A grandes rasgos, se podría decir que la asesoría telefónica y la comunicación a través de Internet son las principales opciones del servicio de consulta a distancia

(Merlo, 2000). En cuanto al teléfono, Merlo recomienda que, durante la entrevista, el bibliotecólogo formule preguntas cerradas al usuario para economizar tiempo y ser más eficiente; además de conseguir algún dato de contacto (correo electrónico, número de celular o teléfono fijo, etc.) en cuanto se tenga los documentos deseados para hacérselos llegar al usuario.

Respecto al servicio de consulta virtual, éste posee ciertas complejidades que vale la pena analizar detalladamente.

### **2.3.2. El servicio de consulta virtual**

El servicio de consulta virtual puede ser definido como la interacción entre el bibliotecólogo y el usuario a través de medios de comunicación electrónicos con el fin de identificar y satisfacer las necesidades de información de este último (Manso, 2006). Una diferencia notable que tiene con su contraparte presencial es que la entrevista de consulta virtual se lleva a cabo de diferentes maneras dependiendo del medio de comunicación en cuestión.

Singh (2004) clasifica los distintos medios de comunicación en tres grupos. Primero están los asincrónicos, en los que existe una diferencia de tiempo variable entre los mensajes del bibliotecólogo y el usuario; como es el caso del correo electrónico. Por otro lado, los medios sincrónicos aseguran una comunicación en tiempo real (chat, videollamadas). Finalmente, los medios colaborativos son una combinación de los dos anteriores que tiene el propósito de recuperar la información en otras instituciones, es decir: si un usuario solicita un documento a través de un correo electrónico, el bibliotecólogo puede realizar una videollamada con el encargado de otra biblioteca para averiguar si cuenta con el material deseado.

La tabla 11 muestra los diferentes medios de comunicación en línea en los que se lleva a cabo la entrevista de consulta virtual.

**Tabla 11***Medios de comunicación utilizados en la entrevista de consulta virtual*

Tipo		Nombre	Descripción
Asincrónico	Colaborativo (si se utiliza con un medio sincrónico)	Correo electrónico	Se trata del intercambio de mensajes electrónicos que puede ocurrir a cualquier hora del día. Debido a que el tiempo en recibir una respuesta puede llegar a ser impredecible, el bibliotecólogo debe formular todas las preguntas necesarias en su primer correo al usuario. En otras palabras, la entrevista de consulta debe concretarse en el menor intercambio de correos posible.
		Formulario Web	Al solicitar el servicio, el usuario recibe un formulario para que introduzca todos los datos relacionados a sus necesidades de información. Tiene la ventaja de abordar de una manera directa las preguntas complejas. Sin embargo, la interacción entre el usuario y el bibliotecólogo es limitada y puede haber complicaciones para comunicar algún otro asunto.
Sincrónico	Colaborativo (si se utiliza con un medio asincrónico)	Chat	Intercambio de mensajes textuales en tiempo real. El bibliotecólogo dispone de más tiempo para formular las preguntas necesarias. Requiere de una inversión en recursos tecnológicos y humanos que puedan atender las 24 horas o, si se prefiere, del establecimiento de un horario de atención.
		Mensajería instantánea	Su principal diferencia con el chat es que la conversación se almacena en una bandeja de entrada y, por tanto, se puede revisar posteriormente.
		Videoconferencia	Conjunto de dispositivos y programas ( <i>hardware</i> y <i>software</i> ) que registran la información en forma de audio y video para establecer contacto verbal y visual durante la entrevista. También exige la inversión de recursos, así como la capacitación de los bibliotecólogos para manejar estos programas.

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Manso (2006) y Torres y Sánchez (2005).

Como bien se puede apreciar, todas estas modalidades cuentan con diferentes características que influyen en la interacción con el usuario y, por consiguiente, en su satisfacción emocional. Manso (2006) señala que los medios asincrónicos pueden provocar incertidumbre por no saber cuándo se recibirá una respuesta. Sin embargo, lo mismo puede pasar con los medios sincrónicos, pues al prometer una interacción más rápida, generan la misma incertidumbre si el bibliotecólogo se tarda en responder.

Justo como se dijo al revisar la IE en entornos virtuales, y pese a las nuevas posibilidades de comunicación, hay cualidades humanas que se resisten a desaparecer. Tal como lo plantean Torres y Sánchez (2005): el servicio de consulta virtual no tiene por qué ser de carácter impersonal (entendiendo como esto último a la ausencia de expresiones, emociones y otros elementos humanos dentro de una conversación), ya que su finalidad misma es la de atender necesidades individuales y específicas.

Sobre la entrevista de consulta virtual a través del intercambio de texto, Manso (2006) señala que el bibliotecólogo puede identificar el tipo de usuario con el que está interactuando si analiza detenidamente el contenido de sus mensajes; de esta manera, se procede a determinar el tipo de información que mejor se ajusta a sus necesidades. Asimismo, el bibliotecólogo debe comunicar correctamente sus ideas a través de sus propios mensajes, no solo para atender a la satisfacción emocional, sino porque sus palabras serán la principal guía que orientará al usuario en el uso y manejo de los recursos proporcionados.

Una vez expuestas las principales características del servicio de consulta virtual, es pertinente hablar sobre la unidad de información, que otorga este servicio, y en la que se desarrolla esta investigación: La Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.

#### **2.4. La Biblioteca Central de la UNAM y BIDIUNAM**

Durante los años de 1949 a 1954 se llevó a cabo la construcción de “Ciudad Universitaria”; el campus estudiantil más representativo de la Universidad Nacional

Autónoma de México; así como la infraestructura de la que sería en un futuro la Biblioteca Central (Fernández, 2001). Originalmente, este espacio estaría destinado a albergar a la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales; pero, debido a ciertas influencias, terminó por atender a las necesidades de los universitarios (Hernández, 2007). Es así como en 1956, la Biblioteca Central abre sus puertas formalmente (UNAM, 2021a).

El edificio se encuentra entre la torre de Rectoría y la Facultad de Filosofía y Letras, en una posición estratégica que permite localizarlo desde la distancia. Además, los murales que recubren el exterior, diseñados por el artista plástico Juan O 'Gorman, cuentan con grabado de mosaicos muy característico (Fernández, 2001). Aunque la Biblioteca Central tiene la prioridad de atender a los estudiantes, docentes e investigadores de la UNAM; también se extiende la invitación para que el público en general haga uso de sus servicios (UNAM, 2021a), lo que hace de esta unidad de información un espacio que aloja una gran diversidad de usuarios.

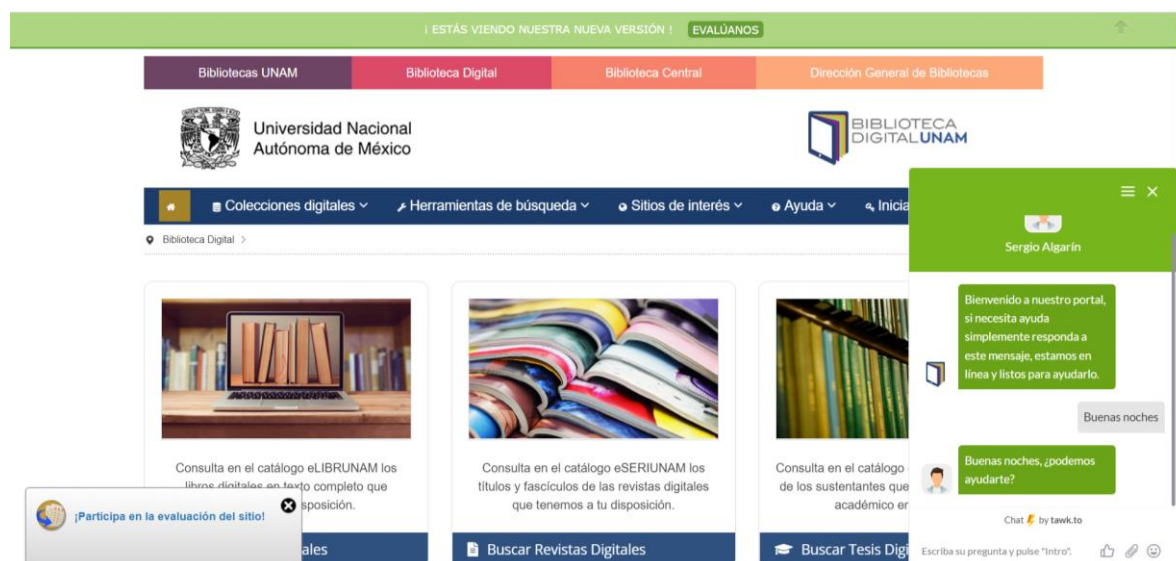
Entre los diferentes servicios presenciales que ofrece la Biblioteca Central se encuentran: registro de usuarios, préstamo de materiales en sus diferentes modalidades (en sala, a domicilio, interbibliotecario y autopréstamo), renovación, constancia de no adeudo, buzón de sugerencias para la adquisición de libros, talleres para instruir a los usuarios en el uso de la biblioteca y sus recursos, sala para personas con discapacidad motora o visual, sala de cómputo, programas de afiliación, reprografía, visitas guiadas, análisis de citas, acceso a diferentes bases de datos, asesoría a los usuarios y, por supuesto, el servicio de consulta; aunque este último es llamado "obtención de documentos" (UNAM, 2021b).

La Biblioteca Central brinda el servicio de consulta en modalidad virtual a través de una plataforma conocida como Biblioteca Digital UNAM (BIDIUNAM). Se trata de una colección de recursos de información en línea que han sido publicados por la misma universidad y que están al alcance de cualquier usuario; aunque cabe señalar que la comunidad universitaria posee cierto grado de exclusividad en algunos casos.

BIDIUNAM cuenta con un sistema de chat situado en la esquina inferior derecha de la página (figura 6). El usuario solo requiere abrir la pestaña correspondiente para iniciar una conversación con un bibliotecólogo que lo ayudará en su consulta. En caso de que el usuario acceda a BIDIUNAM en un horario en el que no se brinde el servicio de consulta, en lugar del sistema de chat, aparecerá un breve formulario que solicita información de contacto para que el bibliotecólogo se comunique a la brevedad con el usuario (figura 7).

## Figura 6

### *Interfaz de BIDIUNAM en horario habitual*



*Nota.* En la parte inferior derecha es posible apreciar un chat en el que el usuario debe mandar un mensaje para iniciar una conversación con el bibliotecólogo. Esta figura está tomada de BIDIUNAM (2021).

## Figura 7

### Interfaz de BIDIUNAM fuera del horario de atención

The screenshot displays the BIDIUNAM website interface. At the top, there is a navigation bar with four tabs: 'Bibliotecas UNAM', 'Biblioteca Digital', 'Biblioteca Central', and 'Dirección General de Bibliotecas'. Below this, the logo of the Universidad Nacional Autónoma de México is on the left, and the 'BIBLIOTECA DIGITAL UNAM' logo is on the right. A horizontal menu contains links for 'Inicio', 'Colecciones digitales', 'Herramientas de búsqueda', 'Cobertura temática', 'Redes Sociales Científicas', and 'Ayuda'. A search bar is present with a dropdown menu for 'Palabra clave' (containing the example 'Ej. Microbio, Nanotubes, Arte, Medical') and a 'Buscar' button. Below the search bar are four filter options: 'Texto Completo' (checked), 'Disponibile en la Biblioteca', 'Publicación Arbitrada', and 'Catálogos UNAM'. A row of five circular icons represents different subject areas: 'Ciencias Físico-Matemáticas e', 'Ciencias Biológicas, Químicas y de la Salud', 'Ciencias Sociales', 'Humanidades y Artes', and 'Ver todas las Bases de Datos'. On the right side, a green overlay window is open, displaying the service hours: 'Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 21:00 horas. Rellene el siguiente formulario y le contestaremos lo antes posible.' Below the hours is a contact form with three required fields: 'Nombre', 'Correo electrónico', and 'Mensaje', each with a red asterisk and the text 'Este campo es requerido'. At the bottom of the overlay, there is a 'Chat by tawk.to' button.

*Nota.* En la parte inferior derecha es posible apreciar un formulario que solicita el nombre, correo electrónico y un breve mensaje que desee agregar el usuario (letras rojas). Esta figura está tomada de BIDIUNAM (2021).

Eventualmente, la Biblioteca Central tuvo que cerrar sus puertas debido a la problemática del COVID-19 (DGBSDI, 2020), por lo que se limitaría a atender a los usuarios desde la plataforma BIDIUNAM. La presente investigación estudia a la IE de los bibliotecólogos y la SNI de los usuarios bajo este contexto virtual. En el siguiente capítulo, se explican cuáles son los objetivos, la hipótesis y el procedimiento, así como los resultados y las conclusiones que se encontraron.

### **3. IE de los bibliotecólogos y SNI de los usuarios en la Biblioteca Central**

En este último capítulo, se describen los procesos para la realización de esta investigación, tales como los objetivos, la hipótesis, los instrumentos utilizados y el procedimiento. Asimismo, se exponen los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de ellos.

#### **3.1. Objetivos e hipótesis**

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la IE de los bibliotecólogos y la SNI de los usuarios en el servicio de consulta virtual de la Biblioteca Central de la UNAM.

Para llevar a cabo tal propósito, se plantearon unos objetivos que atendieron aspectos muy específicos de la investigación, los cuales fueron:

1. Determinar el nivel de IE autopercebida de los bibliotecólogos que laboran en el servicio de consulta de la Biblioteca Central de la UNAM.
2. Determinar el nivel de SNI que tienen los usuarios que acuden al servicio de consulta de la Biblioteca Central de la UNAM.
3. Identificar si los bibliotecólogos pueden percibir las emociones de los usuarios a través de un entorno virtual.

Tanto el nivel de IE, como el nivel de SNI, fueron determinados a través de dos cuestionarios (uno dirigido a los bibliotecólogos y el otro a los usuarios de la Biblioteca Central, respectivamente). A manera de complemento, se aplicó una serie de entrevistas a los bibliotecólogos de la Biblioteca Central encaminadas a identificar las capacidades de éstos para percibir las emociones de los usuarios a través del chat que los comunica.

La hipótesis dicta que entre mayor nivel de IE tengan los bibliotecólogos, mayor nivel de SNI tendrán.



Los instrumentos utilizados se verán a mayor profundidad a continuación.

### **3.2. Materiales y métodos**

El método seleccionado para esta investigación consiste en un estudio de casos, siendo el caso en cuestión el servicio de consulta virtual de la Biblioteca Central en tiempos de pandemia. La técnica utilizada fue la encuesta a los bibliotecólogos que brindan el servicio y a los usuarios que recurren a él. Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios y una entrevista, los cuales se describen más detalladamente a continuación.

#### **3.2.1. Cuestionario TMMS-24 aplicado a los bibliotecólogos del servicio de consulta**

Para el análisis de la IE de los bibliotecólogos, se consideró como población total a los seis profesionales que atienden el servicio de consulta virtual de la Biblioteca Central. No obstante, dos de ellos declararon que no podrían participar en la investigación por razones ajenas a ésta; hecho que ocasionó que se aplicara una muestra de cuatro bibliotecólogos.

Con el fin de mantener su anonimato, y al mismo tiempo, identificar los datos de cada uno; a los participantes se les asignó un determinado color y se les denominó como informante amarillo, informante gris, informante morado e informante verde.

El instrumento que midió el nivel de IE autopercibida de los informantes fue el conocido como Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), el cual es un cuestionario de 24 preguntas en una escala Likert de 5 puntos (1= nada de acuerdo con la pregunta y 5= totalmente de acuerdo) desarrollado por Fernández et al. (s.f.) y basado en el modelo de IE de Salovey y Mayer. Como se mencionó en el capítulo 1, los componentes de este modelo son la percepción, comprensión y regulación emocional; sin embargo, los autores de este instrumento sustituyen tales términos por atención, claridad y reparación emocional. Este hecho no representa modificación conceptual alguna y se limita a ser un cambio de vocabulario.

Las 24 preguntas de este instrumento se dividen en tres secciones, de tal manera que las preguntas 1-8 se encargan de medir la atención emocional, 9-16 miden la claridad emocional y 17-24 miden la reparación emocional. Es importante mencionar que la correcta interpretación de los resultados dependerá del apego a los criterios específicos señalados por Fernández et al. (s.f.), por lo que a continuación se presentan los lineamientos a seguir para cada uno de los componentes (tablas 12, 13 y 14).

**Tabla 12**

*Criterio para evaluar el nivel de atención emocional*

<b>Puntuaciones para participantes hombres</b>	<b>Puntuaciones para participantes mujeres</b>
Menos de 21 puntos: nula atención emocional	Menos de 24 puntos: nula atención emocional
Entre 22 y 32 puntos: adecuada atención emocional	Entre 25 y 35 puntos: adecuada atención emocional
Más de 33 puntos: excesiva atención emocional	Más de 36 puntos: excesiva atención emocional

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Fernández et al. (s.f.).

Una atención emocional nula implica una falta de atención a las emociones, mientras que una atención emocional excesiva se refiere a la obsesión exagerada por atender las emociones, lo que hace que un individuo esté abatido mentalmente y no pueda concentrarse en otra cosa (Fernández y Extremera, 2005). Lo adecuado sería mantenerse en el rango de 22 a 32 puntos en el caso de los hombres y 25 a 35 puntos en el de las mujeres.

**Tabla 13***Criterio para evaluar el nivel de claridad emocional*

<b>Puntuaciones para participantes hombres</b>	<b>Puntuaciones para participantes mujeres</b>
Menos de 25 puntos: nula claridad emocional	Menos de 23 puntos: nula claridad emocional
Entre 26 y 35 puntos: adecuada claridad emocional	Entre 24 y 34 puntos: adecuada claridad emocional
Más de 36 puntos: excelente claridad emocional	Más de 35 puntos: excelente claridad emocional

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Fernández et al. (s.f.).

**Tabla 14***Criterio para evaluar el nivel de reparación emocional*

<b>Puntuaciones para participantes hombres</b>	<b>Puntuaciones para participantes mujeres</b>
Menos de 23 puntos: nula reparación emocional	Menos de 23 puntos: nula reparación emocional
Entre 24 y 35 puntos: adecuada reparación emocional	Entre 24 y 34 puntos: adecuada reparación emocional
Más de 36 puntos: excelente reparación emocional	Más de 35 puntos: excelente reparación emocional

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Fernández et al. (s.f.).

A diferencia del primer componente, entre mayor puntuación se obtenga en la claridad y reparación emocional, más positivos serán los resultados. Los participantes con niveles nulos o adecuados pueden hallar áreas de oportunidad para desarrollar nuevas habilidades que les permitan posicionarse en un mayor nivel.

Para concluir con la revisión de este instrumento, se muestran las 24 preguntas y el componente al que pertenecen a través de la tabla 15. Para conocer el formato por el que se les hizo llegar a los informantes el TMMS-24, véase el anexo 1.

**Tabla 15***Contenido del TMMS-24*

<b>Número de pregunta</b>	<b>Componente al que pertenece</b>
1. Presto atención a los sentimientos.	Atención emocional
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	
7. A menudo pienso en mis sentimientos.	
8. Presto mucha atención a cómo me siento.	
9. Tengo claros mis sentimientos.	Claridad emocional
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	
11. Casi siempre sé cómo me siento.	
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	
14. Siempre puedo decir cómo me siento	
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones	
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos	
17. Aunque a veces me siento triste suelo tener una visión optimista.	Reparación emocional
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	
20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	

23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	

*Nota.* Esta tabla está hecha a partir de los datos proporcionados por Fernández et al. (s.f.).

### **3.2.2. Guía de Entrevista de IE en entornos virtuales**

La guía de entrevista de IE en entornos virtuales es una serie de preguntas que refuerzan los datos obtenidos en el TMMS-24. Está desarrollado por el autor de esta investigación y se basa en los tres componentes del TMMS-24 (atención, claridad, y reparación emocional) planteados desde un escenario virtual. Además, indaga en aspectos como la experiencia de los informantes al brindar el servicio de consulta virtual en medio de la pandemia y otros datos afines.

Las entrevistas fueron de carácter semiestructurado, lo que les dio a los informantes la libertad de expresarse y al entrevistador la posibilidad de profundizar sobre ciertos datos relevantes conforme se iba desarrollando la conversación.

La tabla 16 muestra la guía de entrevista en su totalidad. Para leer las entrevistas completas, véanse los anexos 3, 4, 5 y 6.

**Tabla 16***Contenido de la Guía de Entrevista de IE en entornos virtuales*

<b>Número de pregunta</b>	<b>Componente en el que se basa</b>
1. ¿Cómo ha sido su experiencia dando este servicio virtual en medio de la pandemia?	Pregunta introductoria
2. ¿Considera satisfactorio brindar este servicio en línea o considera que no hay nada como interactuar con otras personas cara a cara? ¿Por qué?	Pregunta introductoria
3. ¿Cree usted que los usuarios expresan más abiertamente sus necesidades de información por mensaje o en persona?	Pregunta introductoria
4. ¿Ha sentido que se lleva bien con un usuario cuando intercambian mensajes por el chat?	Atención emocional
5. ¿Ha logrado percibir cuando un usuario está molesto o preocupado cuando se comunica con usted por medio del chat?	Atención emocional
6. ¿Le ha costado trabajo identificar estas emociones?	Claridad emocional
7. ¿Cree que los signos de interrogación y exclamación, los emoticones y otros caracteres parecidos ayudan a percibir las emociones del usuario más fácilmente?	Claridad emocional
8. ¿Cree que estos mismos signos le ayudan a usted a expresarse mejor en los mensajes?	Claridad y reparación emocional
9. ¿Cree usted que se puede cambiar el estado de ánimo de las personas a través de un mensaje textual?	Reparación emocional
10. Si usted tiene la certeza de que un usuario está molesto o preocupado por lo que dice en el chat ¿qué haría para calmarlo?	Reparación emocional
11. ¿Ha sentido la necesidad de calmarse cuando un usuario le manda un mensaje poco agradable?	Reparación emocional
12. ¿Cree usted que es más fácil o más difícil calmarse cuando un usuario discute con usted por el chat? ¿Por qué?	Reparación emocional
13. ¿Los usuarios que ha atendido le han dicho explícitamente que sus necesidades de información fueron satisfechas?	Atención emocional
14. ¿Ha percibido que algún usuario haya quedado satisfecho con los resultados de su consulta aunque no se lo haya expresado directamente a usted?	Atención emocional

### **3.2.3. Cuestionario de SNI**

El segundo fenómeno que se estudió fue una parte de la SNI. Es importante tomar en cuenta que la relación entre la IE y la SNI es un tema poco investigado y las necesidades de información son un fenómeno muy extenso (que engloba tanto factores internos, como externos), por lo que se consideró prudente investigar

únicamente lo relacionado a la satisfacción emocional y material de los usuarios, ya que estas dos son las que mayor se adaptan a la naturaleza de esta investigación.

Mientras se suscitaba el presente estudio, una pandemia ocasionada por el COVID-19 desencadenó una serie de cambios sociales, políticos y económicos. Esto llevó a las bibliotecas a cerrar sus instalaciones y a los usuarios a recurrir a sus servicios en línea. En este sentido, el apoyo de los bibliotecólogos fue imprescindible, pues ellos fueron el vínculo entre el investigador y los usuarios para que estos últimos pudieran recibir el instrumento. Fue así como los informantes amarillo, gris, morado y verde hicieron llegar el Cuestionario de SNI a cada usuario que atendían mediante una liga que conectaba a un formulario de Google.

Se determinó que el muestreo para los usuarios de BIDIUNAM sería de tipo no probabilístico – intencional. Existieron dos factores que dificultaron el diseño de una muestra probabilística. El primero de ellos fue el desconocimiento de la frecuencia en la que acudían los usuarios a BIDIUNAM. Al ser la pandemia una situación atípica, fue complicado establecer un promedio de usuarios que serían atendidos por los bibliotecólogos. Razón por la cual, se tomó la decisión de enviar el cuestionario en los últimos ocho días hábiles del semestre 2021-2 (según el calendario oficial de la UNAM, del 23 de junio al 2 de julio de 2021), pues se esperaba que acudiera gran parte de la comunidad universitaria para realizar sus proyectos finales.

El segundo factor fue la poca certeza que se tenía sobre la cantidad de usuarios que responderían al cuestionario. Si bien el servicio de consulta virtual no es nuevo, su uso estaba condicionado al cierre de la biblioteca por la pandemia de COVID-19. La tabla 17 refleja el total de usuarios que respondieron y que cada informante atendió respectivamente.



**Tabla 17**

*Número de usuarios atendidos por cada informante*

<b>Informante</b>	<b>Número de usuarios que respondieron al cuestionario</b>
Amarillo	8
Gris	11
Morado	5
Verde	6

Al ser cifras desiguales, se recurrió a la técnica de estadística conocida como ponderación para poder equilibrarlas; de modo que esos datos se puedan comparar, aunque el número de usuarios atendidos sea diferente por cada bibliotecólogo.

Antes de explicar el proceso de ponderación, primero se debe comentar sobre las características del Cuestionario de SNI: se trata de un instrumento diseñado por el autor de esta investigación basándose en las variables propuestas por Hernández (2011) que miden la satisfacción emocional (confiabilidad emocional, responsabilidad, certidumbre, empatía, comunicación y actitud de apoyo) y material (pertinencia, integridad, precisión, confiabilidad material y detalle). Se desarrolló como un instrumento directo y conciso para que los usuarios tuvieran mayor facilidad al responderlo, dando como resultado un cuestionario de 14 preguntas (3 de carácter demográfico y 11 representando una variable de la SNI) redactadas en un lenguaje amigable y sin tecnicismos.

El instrumento se basa en una escala Likert de 5 puntos (1= nada de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo). A cada valor se le asignó un porcentaje específico, lo que se puede apreciar en la tabla 18.

**Tabla 18***Porcentaje asignado por cada valor de la escala Likert*

<b>Valor de la escala Likert</b>	<b>Porcentaje asignado</b>
1	20%
2	40%
3	60%
4	80%
5	100%

Estos porcentajes facilitaron el proceso de ponderación: se comienza contando el número de usuarios por informante que asignaron un determinado valor; después, ese número se multiplica por el porcentaje correspondiente; a continuación, se hace lo mismo con los usuarios que asignaron un valor diferente y los resultados se suman; por último, la sumatoria se divide por el número de usuarios atendidos, con lo que se obtiene un porcentaje de satisfacción.

Este procedimiento se aplica para cada una de las variables, sin embargo eso se revisará a mayor detalle en los resultados.

Ahora bien, la misma escala Likert se utilizó para determinar el rango en que los usuarios pueden considerar a un porcentaje de satisfacción como “totalmente satisfecho”, “muy satisfecho”, “satisfecho”, “poco satisfecho” o “nada satisfecho”. La tabla 19 ilustra mejor esta situación.

**Tabla 19***Rangos del porcentaje de satisfacción*

<b>Valor de la escala Likert</b>	<b>Rango de porcentaje que representa</b>	<b>Descriptor del porcentaje</b>
1	81-100%	Totalmente satisfecho
2	61-80%	Muy satisfecho
3	41-60%	Satisfecho
4	21-40%	Poco satisfecho
5	1-20%	Nada satisfecho

Para finalizar con la revisión de este instrumento, se muestran las preguntas del Cuestionario de SNI junto a las variables que representan en la tabla 20. Para conocer el formato por el que fue presentado a los usuarios, véase el anexo 2.

**Tabla 20**

*Contenido del Cuestionario de SNI*

Número de pregunta	Variable a la que representa	Tipo de satisfacción
1. ¿La información que se te proporcionó corresponde a los temas que estabas buscando?	Pertinencia	Satisfacción material
2. ¿La calidad de la información que se te proporcionó es mejor de la que esperabas?	Integridad	
3. ¿La información que se te proporcionó te ayudó a resolver una o más dudas que tenías?	Precisión	
4. ¿Consideras que la información que se te proporcionó proviene de fuentes confiables y verídicas?	Confiablez material	
5. ¿Consideras que la información que se te proporcionó es muy amplia y que te puede servir para las tareas de la escuela, realizar un trámite o para otro fin?	Detalle	
6. ¿Consideras que la persona que te atendió fue muy capaz de obtener la información que necesitabas?	Confiablez emocional	Satisfacción emocional
7. ¿Consideras que la persona que te atendió fue muy responsable y comprometida con tu solicitud?	Responsabilidad	
8. ¿La persona que te atendió te transmitió la confianza suficiente para saber que ibas a obtener la información en tiempo y forma?	Certidumbre	
9. ¿Consideras que la persona que te atendió le prestaba mucha atención a lo que le decías por el chat?	Empatía	
10. ¿La persona que te atendió usó un lenguaje claro y comprensible?	Comunicación	
11. ¿Percibiste la amabilidad y cortesía de la persona que te atendió en todo momento?	Actitud de apoyo	

### 3.3. Procedimiento

Esta investigación se dividió en cuatro fases que se fueron concretando consecutivamente:

En la fase 1, se contactó al jefe del servicio de consulta de la Biblioteca Central para solicitar su permiso de proceder con la investigación. Una vez efectuado lo anterior, se contactó a cada uno de los seis bibliotecólogos para obtener, de igual manera, su consentimiento. Fue entonces que dos de los bibliotecólogos declararon que no podrían ser parte del estudio. Una vez aprobada la solicitud, a los informantes se les hizo llegar por correo un formulario de Google que contenía el TMMS-24.

La fase 2 consistió en programar una sesión con cada uno de los informantes para entrevistarlos individualmente. La duración de las entrevistas fue de 45 minutos en promedio y se llevaron a cabo mediante la plataforma de Google Meet. Fueron registradas por medio de una grabadora de audio con la autorización de los participantes.

Para la fase 3, los informantes enviaron el Cuestionario de SNI a cada usuario que atendieron durante los ocho días hábiles ya mencionados. El envío fue realizado a través de una URL que conectaba a un formulario de Google, mismo que contenía el instrumento.

Por último, durante la fase 4 se procedió a registrar los datos, posteriormente se analizaron y compararon con la teoría expuesta en los capítulos 1 y 2 y, finalmente, se determinó la relación entre la IE de los bibliotecólogos y la SNI de los usuarios; por lo que, a continuación, se presentan los resultados.

### **3.4. Resultados**

Para la revisión de los resultados, se mostrarán los datos referentes a la IE (TMMS-24) y posteriormente los del Cuestionario de SNI.

Para consultar las entrevistas sobre la IE en entornos virtuales, se recomienda dirigirse a los anexos 3, 4, 5 y 6.

#### **3.4.1. La IE de los bibliotecólogos según el TMMS-24**

En primer lugar, se señalan los datos demográficos de los informantes en la tabla 21.

**Tabla 21***Datos demográficos de los bibliotecólogos*

Nombre del informante	Sexo	Edad	Tiempo laborando en el servicio
Amarillo	Femenino	49	15 años
Gris	Femenino	39	1 año y 8 meses
Morado	Masculino	37	2 años
Verde	Masculino	47	26 años

Es importante recordar que el sexo de los bibliotecólogos juega un papel importante en el TMMS-24 (tablas 12, 13 y 14), tomando en cuenta que están presentes tanto el masculino como el femenino. También es de notar que hay un promedio de edad de 43 años y que el 50% de los bibliotecólogos lleva una trayectoria de más de 15 años de experiencia, mientras que el otro 50% lleva menos de 2 años.

La tabla 22 muestra la puntuación que los bibliotecólogos obtuvieron en cada pregunta de la atención emocional.

**Tabla 22***Puntuación de los bibliotecólogos en el TMMS-24 (atención emocional)*

Número de Pregunta	Amarillo ♀	Gris ♀	Morado ♂	Verde ♂
1	4	4	5	4
2	4	4	4	4
3	4	4	5	4
4	5	4	4	4
5	4	2	2	3
6	3	2	2	3
7	4	3	3	4
8	4	3	3	3
<b>Total</b>	32	26	28	29

Nótese que, pese a tener diferencias entre las puntuaciones, todos los bibliotecólogos se encuentran en un rango de atención emocional adecuado, sin que ésta sea deficiente o excesiva.

Estos resultados se refuerzan con los datos recabados en las entrevistas.

Por ejemplo, la informante amarillo (anexo 3, párrafo 7) afirma que se puede identificar el estado de ánimo de un usuario:

Entonces, sobre todo con los usuarios externos, cuando uno les comparte un lugar en el que pueden ellos bajar información y sin necesidad de que formen parte de la UNAM, quedan muy agradecidos y entonces comienza como esa interacción y uno nota pues... sí, esa empatía, esa... pues que se fueron con una muy buena imagen de nosotros.

Asimismo, asevera que se puede notar cuando un usuario está impaciente o alterado (anexo 3, párrafo 14):

Sí notas a veces a la gente que es muy impaciente o gente que, aunque tú le digas que estás buscando y dos o tres veces le pones que te tenga paciencia, cuando de repente ves que el usuario ya se fue.

Por otro lado, el informante morado (anexo 5, párrafo 6) señala a la escritura como un elemento clave para identificar el estado de ánimo del usuario:

Por la manera en que te escriben y las palabras que usan te das cuenta que la persona está molesta. Yo no soy tanto de mayúsculas, pero hay personas que utilizan mayúsculas para escribir. Hay personas que sienten eso como agresión, sin embargo, de mi parte no tengo ningún problema.

También vale la pena agregar el comentario del informante verde (anexo 6, párrafo 37), quien afirma observar un cambio emocional en él desde que comenzó a trabajar desde su hogar:

Ya no adopto la misma postura. Es lo que sí he observado, no nada más porque me dice mi esposa o los que me han visto en el trabajo. Sí me he dado cuenta de que sí ha habido un cambio ahorita que estoy desde casa a la situación que tenía en el trabajo.

Pasando a la claridad emocional, la tabla 23 muestra los resultados obtenidos en cada pregunta.

**Tabla 23**

*Puntuación de los bibliotecólogos en el TMMS-24 (claridad emocional)*

Número de Pregunta	Amarillo👁	Gris👁	Morado👁	Verde👁
9	3	5	3	4
10	3	5	3	4
11	4	4	3	3
12	4	4	4	3
13	4	4	4	3
14	4	3	4	2
15	4	4	3	3
16	4	5	4	3
<b>Total</b>	30	34	28	25

Nuevamente se encuentra que todos los bibliotecólogos están en un rango adecuado de claridad emocional. No obstante, una puntuación mayor hubiera significado un excelente nivel de dicho componente, sin temor a considerarse excesivo.

Los datos recolectados en las entrevistas refuerzan estos resultados.

La informante gris (anexo 4, párrafo 55) menciona de forma explícita la estrategia que utiliza para comprender el estado emocional del usuario:

Siempre trato de preguntar cuando siento que hay cierta reticencia [...] para justamente yo tener claridad de cuál es el enojo: si el enojo es conmigo como referencista en línea, si viene enojado de otra situación, si está enojado porque en la Biblioteca Digital no encontró el tema, o si está frustrado por las políticas de la propia Biblioteca Digital.

Pasando al último componente, la tabla 24 muestra la puntuación obtenida en las preguntas de la reparación emocional.

**Tabla 24**

*Puntuación de los bibliotecólogos en el TMMS-24 (reparación emocional)*

Número de Pregunta	Amarillo👤	Gris👤	Morado👤	Verde👤
17	5	4	5	3
18	5	4	4	3
19	5	4	3	1
20	5	4	5	3
21	4	5	3	3
22	4	3	3	3
23	4	5	5	4
24	4	4	3	4
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>24</b>

Los informantes gris, morado y verde se ubican en un rango adecuado. Es notable el caso de amarillo, quien pudo posicionarse en un nivel excelente de reparación emocional.

Los datos de las entrevistas pueden reforzar estos resultados.

La informante amarillo (anexo 3, párrafos 24 y 25) considera que se deben de separar las emociones propias de las de los usuarios para que no repercuta en el estado de ánimo de uno mismo:

De repente tú estás haciendo todo el esfuerzo posible por estarles buscando la información [...] Pero, si a pesar de eso, el usuario se va; bueno pues ahí ya no puedes hacer absolutamente nada. No te debe de afectar; yo lo he comentado con mis compañeros que no nos debe de afectar. ¿Por qué? Porque finalmente tú hiciste lo que estaba en tus manos; tú hiciste lo que tenías que hacer.

Asimismo, la informante señala que las emociones propias no deben transmitirse al usuario (anexo 3, párrafo 34):

Tratas, pues, de no canalizar esa agresión, o ese malestar, hacia el usuario que vas a atender enseguida [...] Cada usuario es único y cada usuario



merece respeto, entonces lo que te haya pasado hace cinco o diez minutos antes no tiene por qué influir.

Siguiendo esta misma línea, la informante gris (anexo 4, párrafo 83) parece estar de acuerdo con estas aseveraciones y expone la importancia que tiene en el contexto contemporáneo:

Con la pandemia, han llegado al [servicio de] referencia en línea un montón de personas que son analfabetas digitales [...] Sin importar la licenciatura o si vienen de CCH o de Preparatoria Nacional, tienes que ser amable con ellos. Ya vienen asustados por la zona digital más el hecho de tener que buscar información ¿y tú todavía los regañas? Que malo eres.

Cerrando los aportes hechos en las entrevistas, el informante verde (anexo 6, párrafo 26) comparte la estrategia que utiliza para ver el lado positivo cuando una consulta queda inconclusa:

Al principio sí me molestaba mucho [que los usuarios se fueran], pero a mí me sigue sirviendo para mis estadísticas. Llevamos estadísticas de cuántas búsquedas hacemos, cuántos documentos recuperamos, cuántos usuarios atendimos, en qué bases de datos entramos para recuperar la información. Y entonces, como yo llevo un registro de eso, pues digo: “Por lo pronto, esto va para mi estadística”.

Una vez mostrados los resultados de la IE de los bibliotecólogos, es pertinente continuar con el cuestionario de SNI.

#### **3.4.2. La SNI de los usuarios del servicio de consulta según el modelo de Hernández**

Los resultados del Cuestionario de SNI se desglosan en los datos obtenidos en cada pregunta.

En primer lugar, los usuarios proporcionaron los datos concernientes a su sexo, edad y ocupación. Las tablas 25, 26 y 27 reflejan esta información.

**Tabla 25***Datos demográficos de los usuarios (sexo)*

Usuarios de los informantes	sexo		
	Masculino	Femenino	Otro
Amarillo	37.5%	62.5%	-
Gris	36.4%	54.5%	9.1%
Morado	80%	20%	-
Verde	50%	50%	-

**Tabla 26***Datos demográficos de los usuarios (edad)*

Usuarios de los informantes	Edad							
	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	+61	Desconocida
Amarillo	-	12.5%	50%	12.5%	25%	-	-	-
Gris	-	-	27.27%	18.18%	9.09%	27.27%	9.09%	9.09%
Morado	-	-	40%	40%	20%	-	-	-
Verde	-	33.33%	33.33%	16.66%	-	-	16.66%	-

**Tabla 27***Datos demográficos de los usuarios (ocupación)*

Usuarios de los informantes	Ocupación				
	Estudiante	Docente	Investigador	Trabajador	Otro
Amarillo	62.5%	12.5%	-	12.5%	12.5%
Gris	36.4%	27.3%	9.1%	18.2%	9.1%
Morado	60%	-	20%	20%	-
Verde	66.7%	-	16.7%	-	16.7%

Es así como se puede apreciar los grupos que mayormente fueron atendidos por los bibliotecólogos. Respecto al sexo, la informante amarillo atendió principalmente a usuarias del sexo femenino (62.5%) y lo mismo ocurrió con la informante gris (54.5%). Por su lado, los usuarios del informante morado fueron mayoritariamente del sexo masculino (80%) y el informante verde atendió proporcionalmente a los mismos sexos (50%).

Referente a la edad, amarillo atendió de mayor manera al grupo de entre los 21 a 30 años (50%), gris tuvo como los grupos más abundantes a los de 21 a 30 (27.27%) y a los de 51 a 60 años (27.27%), morado tuvo como grupos más frecuentes a los de 21 a 30 (40%) y a los de 31 a 40 años (40%), y verde atendió mayoritariamente a los grupos de 11 a 20 (33.33%) y a los de 21 a 30 años (33.33%).

En relación con el grupo ocupacional, todos los informantes atendieron en mayor medida a los estudiantes; teniendo amarillo el 62.5%, gris el 36.4%, morado el 60% y verde el 66.7%.

Continuando con la revisión de los resultados, en este punto se muestran las preguntas que representan una variable de la SNI. En primer lugar se halla la pertinencia, cuyos datos se exponen en la tabla 28.

**Tabla 28**

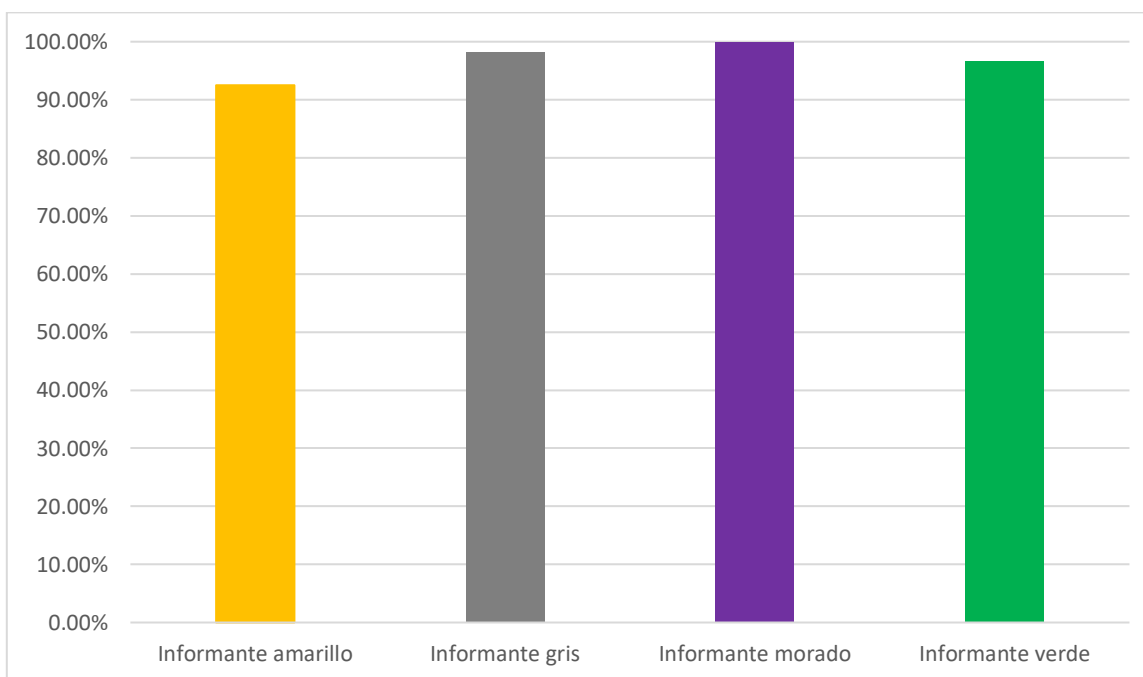
*Datos ponderados de la variable "pertinencia"*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Porcentaje de satisfacción en la variable
Informante amarillo	0	0	60	80	600	740	92.5%
Informante gris	0	0	0	80	1000	1080	98.18%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	80	500	580	96.66%

Como se puede apreciar, la ponderación de los datos ya se ha efectuado. Se ha contabilizado cada usuario, se ha clasificado según el valor de la escala Likert que asignó y se ha multiplicado por el número entre paréntesis, siguiendo lo establecido en la tabla 18. Al final, se ha realizado la sumatoria y se ha dividido por el número de usuarios atendidos, lo que resultó en el porcentaje de satisfacción de la variable; mismo que se ve reflejado de una manera más gráfica en la figura 8.

### Figura 8

*Porcentaje de satisfacción en la variable “pertinencia”*



Nótese que la informante amarillo fue la que obtuvo el porcentaje de satisfacción más bajo (92.5%) en la variable “pertinencia”, mientras que el informante morado obtuvo el 100%. Pese a esta diferencia de porcentajes, y con base en la tabla 19, se puede decir que los usuarios de cada bibliotecólogo están totalmente satisfechos.

A continuación, se muestran los datos de la variable “integridad” (tabla 29).

**Tabla 29**

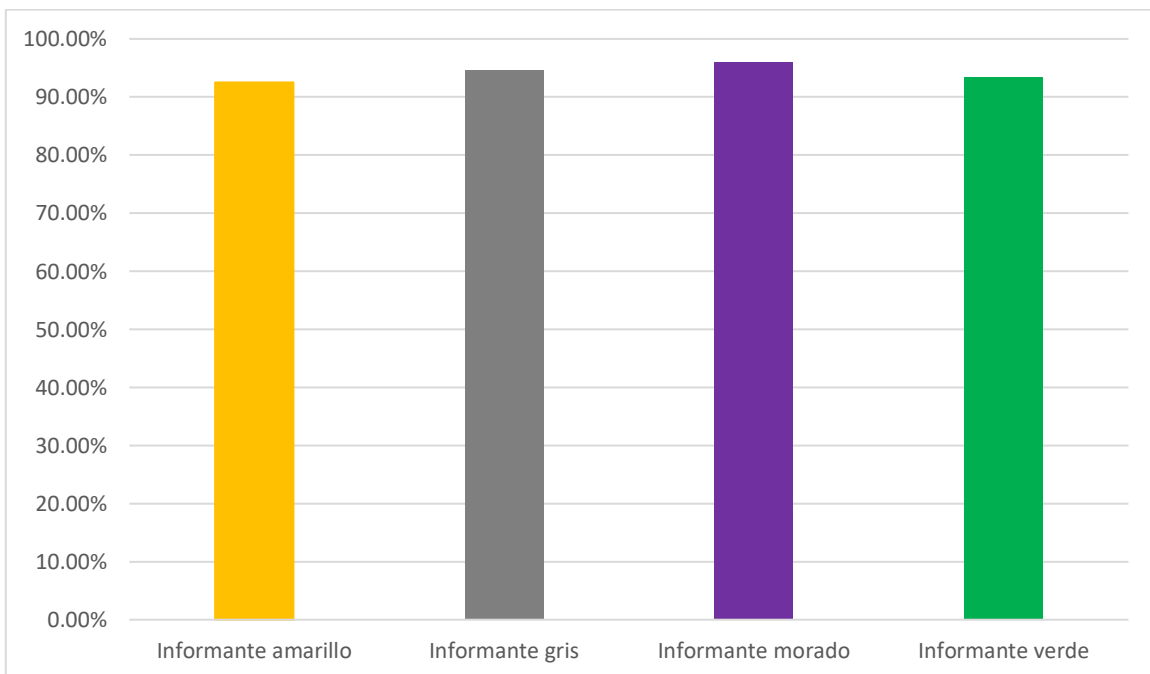
*Datos ponderados de la variable “integridad”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	240	500	740	92.5%
Informante gris	0	0	60	80	900	1040	94.54%
Informante morado	0	0	0	80	400	480	96%
Informante verde	0	0	60	0	500	560	93.33%

Se observa el proceso de ponderación, la sumatoria y el promedio de satisfacción obtenido. Para ilustrar mejor las diferencias de porcentajes, se muestra la figura 9.

**Figura 9**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “integridad”*



La informante amarillo fue la que menor porcentaje de satisfacción obtuvo (92.5%) en la variable “integridad”, mientras que el informante morado fue el mayor (96%). Ante tales hechos, se afirma que los usuarios de cada bibliotecólogo están totalmente satisfechos.

Los resultados continúan con la variable “precisión”, misma que se describe en la tabla 30.

**Tabla 30**

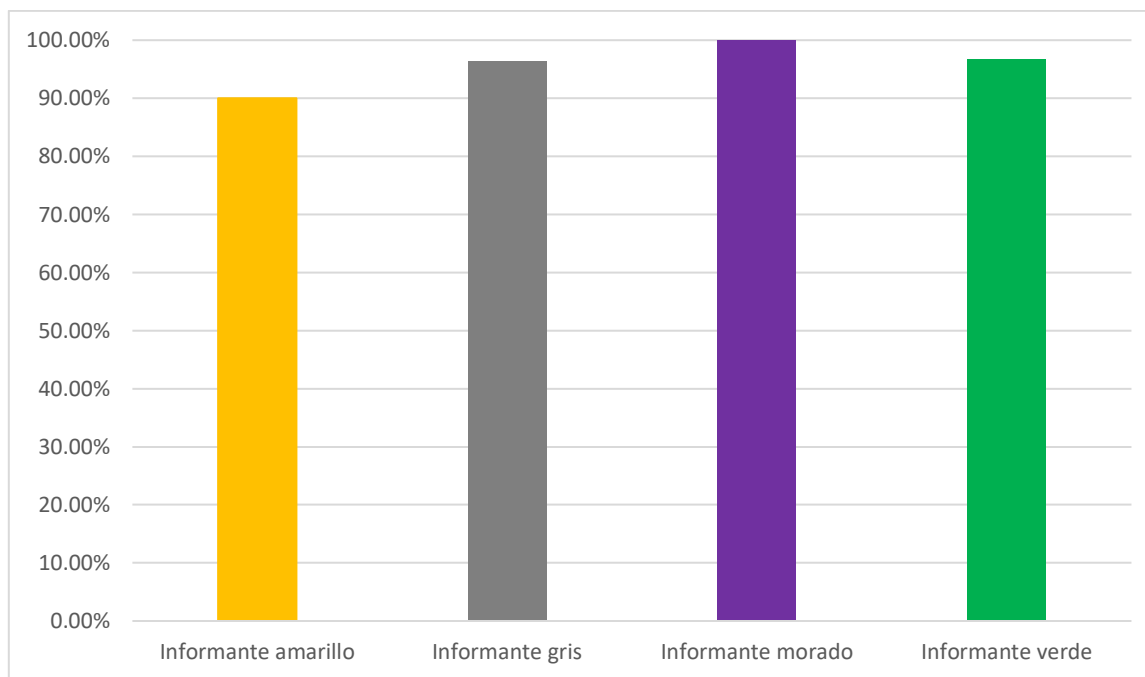
*Datos ponderados de la variable “precisión”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	60	160	500	720	90%
Informante gris	0	0	60	0	1000	1060	96.36%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	80	500	580	96.66%

El porcentaje de satisfacción se refleja de manera más gráfica en la figura 10.

**Figura 10**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “precisión”*



La informante amarillo es la que menor porcentaje de satisfacción (90%) obtuvo en la variable “precisión”, mientras el informante morado obtuvo el 100%. Por tal motivo, se puede decir que los usuarios de cada bibliotecólogo están totalmente satisfechos.

Estos altos porcentajes se pueden reforzar con las declaraciones hechas en las entrevistas. Los bibliotecólogos hicieron énfasis en la búsqueda de información precisa como una medida de satisfacer a los usuarios y evitar conflictos.

Por ejemplo, la informante amarillo (anexo 3, párrafo 37) comentó que: “Aunque uno quisiera darle el mayor tiempo posible a un usuario para atenderlo como se merece, a veces no se puede. En esos casos, hay que tratar de ser lo más certero posible en lo que nos están pidiendo”.

Por su parte, la informante gris (anexo 4, párrafo 67) mencionó que: “Busca solucionar. Que el otro se lleve, aunque se vaya enojado, una respuesta concreta.

Desde a qué correo comunicarse, a quién hablarle, ahora sí que con quién se tiene que pelear, o dónde está la información”.

A continuación, se muestran los datos obtenidos en la variable “confiabilidad material” (tabla 31).

**Tabla 31**

*Datos ponderados de la variable “confiabilidad material”*

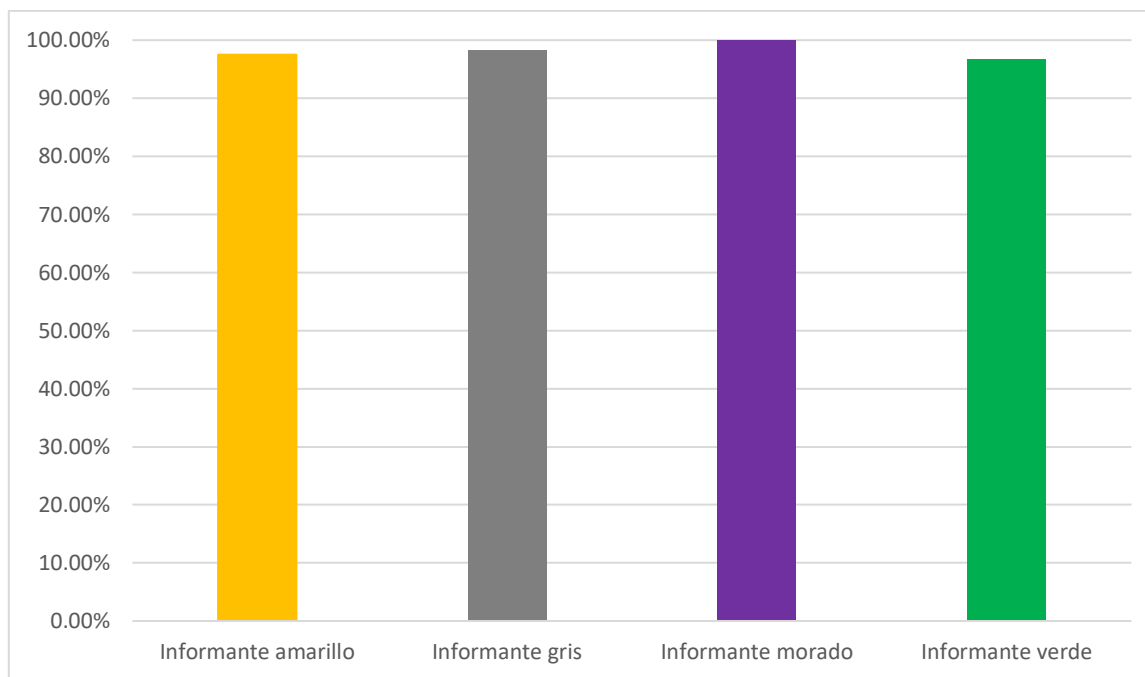
Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	80	700	780	97.5%
Informante gris	0	0	0	80	1000	1080	98.18%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	80	500	580	96.66%

El porcentaje de satisfacción se grafica en la figura 11.



**Figura 11**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “confiabilidad material”*



El informante verde es el porcentaje de satisfacción más bajo (96.66%) de la variable “confiabilidad material”, mientras que el informante morado obtuvo el 100%. Se puede afirmar que los usuarios de cada bibliotecólogo están totalmente satisfechos.

Los altos porcentajes de esta variable pueden ser reforzados por los comentarios de la informante gris (anexo 4, párrafo 28), quien menciona la importancia de que los usuarios reciban información confiable en el contexto que se vive actualmente: “Al fin y al cabo, el objetivo es también que todos tengan información arbitrada, validada, revisada. En este sentido, hay que apapachar a todos los usuarios que, por la pandemia, se sientan abandonados y con bibliotecas cerradas”.

A continuación, se muestran los datos correspondientes a la variable “detalle” (tabla 32).

**Tabla 32**

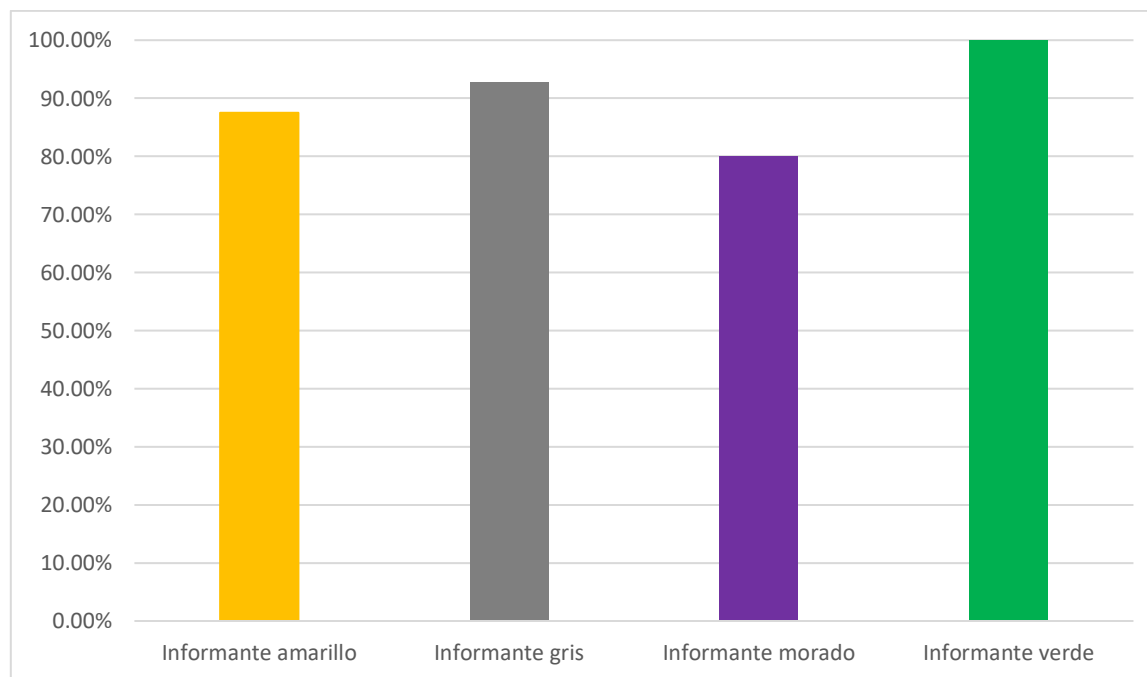
*Datos ponderados de la variable "detalle"*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	400	300	700	87.5%
Informante gris	0	0	0	320	700	1020	92.72%
Informante morado	20	0	0	80	300	400	80%
Informante verde	0	0	0	0	600	600	100%

Estos datos se muestran graficados en la figura 12.

**Figura 12**

*Porcentaje de satisfacción en la variable "detalle"*



El informante morado obtuvo el porcentaje más bajo de satisfacción (80%) en la variable “detalle”, por lo que sus usuarios entran en la categoría de “muy satisfechos”. Los otros usuarios están totalmente satisfechos, pues sus respectivos bibliotecólogos se encuentran en un porcentaje por arriba del 81%.

En contraste, las entrevistas revelan que el informante morado (anexo 5, párrafo 17) considera a la información detallada como un factor clave para la satisfacción de los usuarios: “En el momento en que les das el abanico de las respuestas, las personas quedan impresionadas porque no sabían que había tanta información o recursos sobre algún tema”.

Los resultados de la SNI continúan en la tabla 33, que muestra los datos obtenidos en la variable “confiabilidad emocional”.

**Tabla 33**

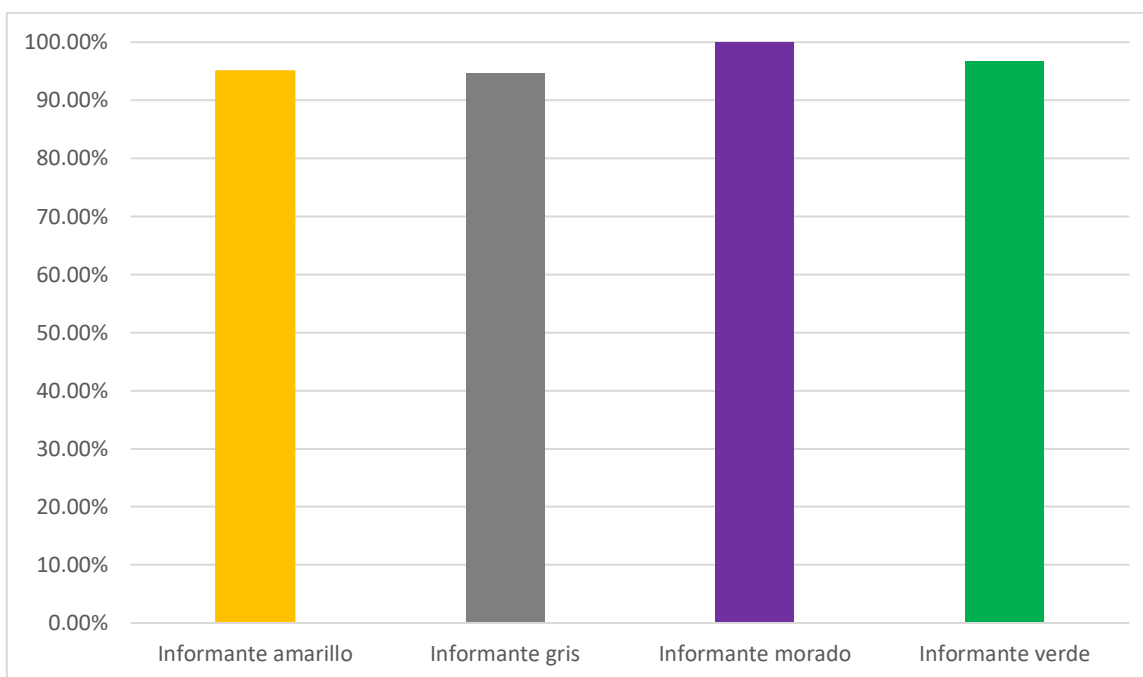
*Datos ponderados de la variable “confiabilidad emocional”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	160	600	760	95%
Informante gris	0	0	60	80	900	1040	94.54%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	80	500	580	96.66%

La figura 13 muestra de forma gráfica el porcentaje de satisfacción de cada bibliotecólogo.

**Figura 13**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “confiabilidad emocional”*



La informante gris fue la que obtuvo el porcentaje de satisfacción más bajo (94.54%) en la variable “confiabilidad emocional”, mientras que el informante morado fue el más alto (100%). Con esto se puede decir que los usuarios de cada bibliotecólogo están totalmente satisfechos.

A continuación, se muestran los datos de la variable “responsabilidad” en la tabla 34.

**Tabla 34**

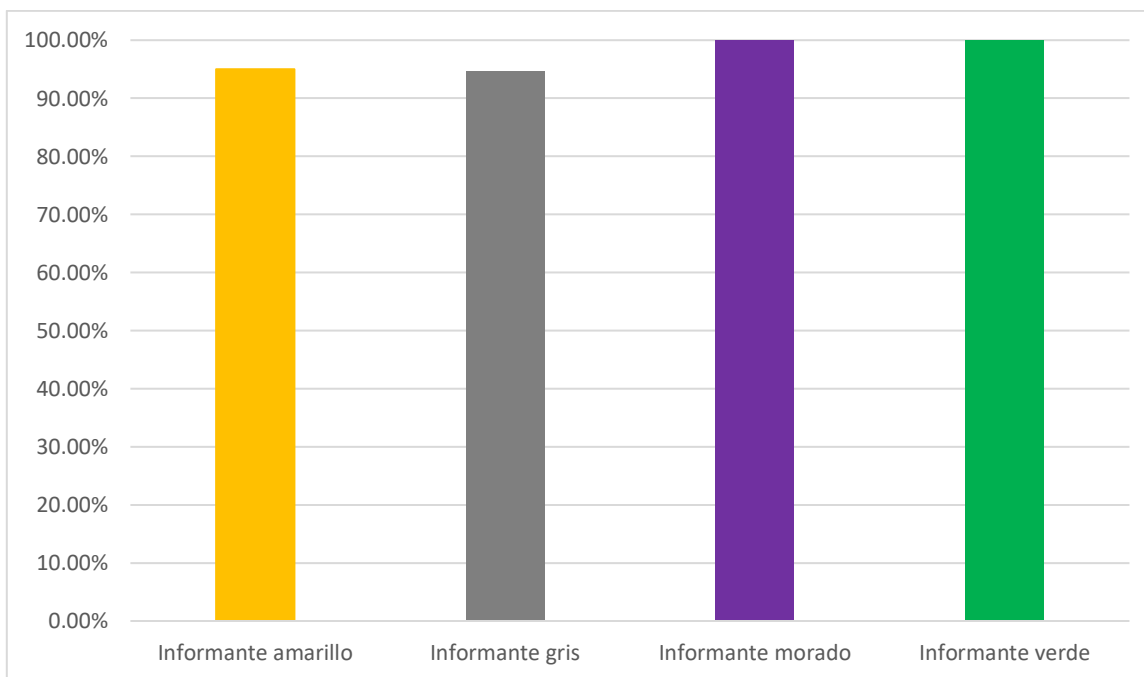
*Datos ponderados de la variable “responsabilidad”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	160	600	760	95%
Informante gris	0	0	60	80	900	1040	94.54%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	0	600	600	100%

Por otro lado, la figura 14 muestra los datos ya graficados.

**Figura 14**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “responsabilidad”*



Se puede apreciar que la informante gris fue la que menor porcentaje de satisfacción obtuvo (94.54%) en la variable “responsabilidad”, mientras que el informante morado y el informante verde fueron los que obtuvieron el 100%. Puede afirmarse que los usuarios de cada bibliotecólogo están totalmente satisfechos.

Pasando a la variable “certidumbre”, la tabla 35 muestra los datos ponderados.

**Tabla 35**

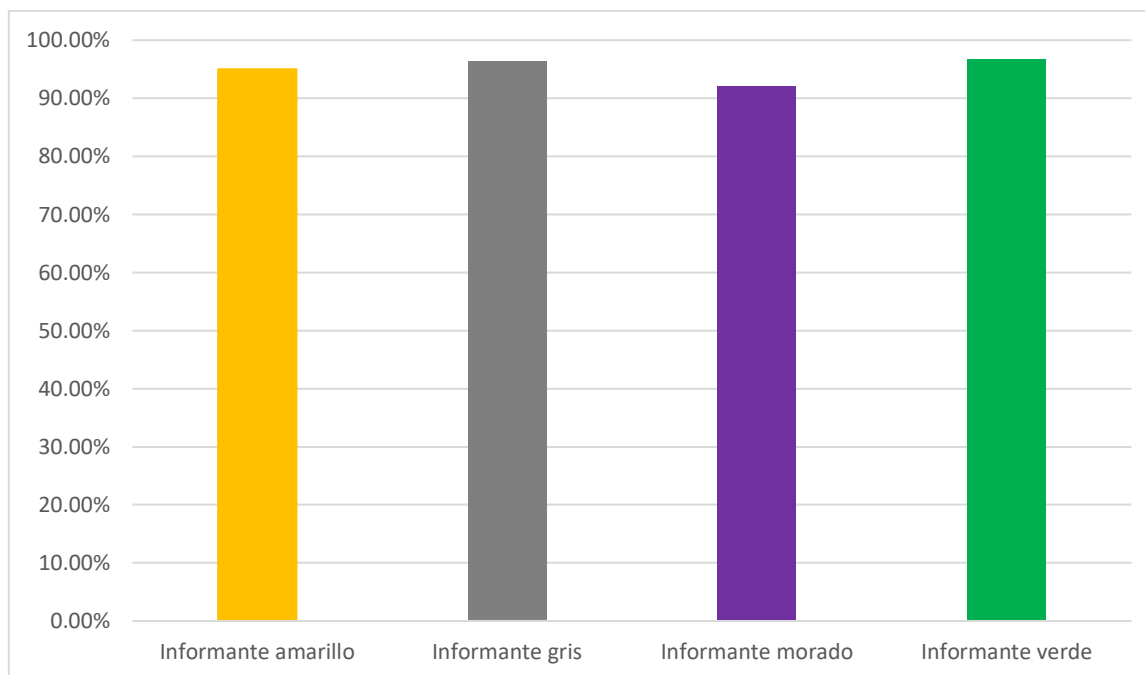
*Datos ponderados de la variable “certidumbre”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	160	600	760	95%
Informante gris	0	0	60	0	1000	1060	96.36%
Informante morado	0	0	60	0	400	460	92%
Informante verde	0	0	0	80	500	580	96.66%

Con estos datos, es posible graficar los porcentajes de satisfacción en la figura 15.

**Figura 15**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “certidumbre”*



El informante morado fue aquel que obtuvo menor porcentaje de satisfacción (92%) en la variable “certidumbre”, mientras que el informante verde fue el mayor (96.66%). Los usuarios de cada bibliotecólogo se encuentran totalmente satisfechos.

Respecto a los datos obtenidos en las entrevistas, la informante gris (anexo 4, párrafo 50) compartió una anécdota en la que un usuario le solicitaba un documento después de haberle recuperado otro. La informante comentó al respecto: “Entonces, ahí es donde se nota el cambio porque además ya hay la confianza de ‘si el bibliotecólogo ya me bajó un artículo, pues que me baje dos’”.

Ahora se muestran los datos de la variable “empatía” en la tabla 36.

**Tabla 36**

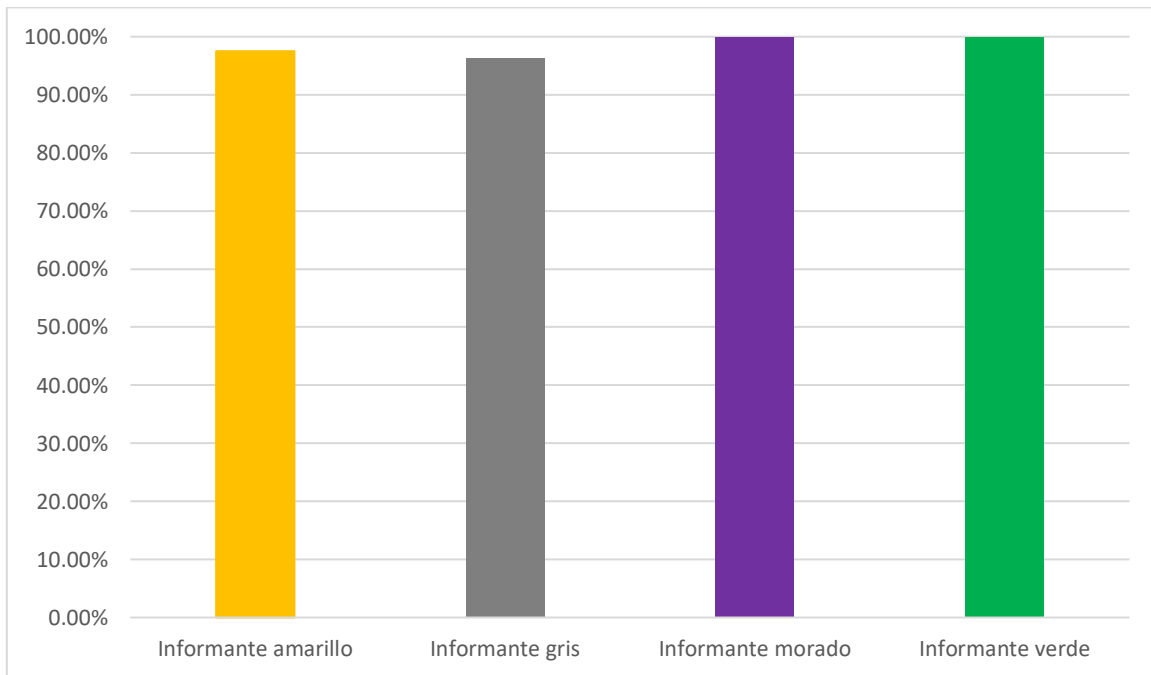
*Datos ponderados de la variable “empatía”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	80	700	780	97.5%
Informante gris	0	0	60	0	1000	1060	96.36%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	0	600	600	100%

En la figura 16 se muestran los porcentajes graficados.

**Figura 16**

*Porcentaje de satisfacción en la variable “empatía”*





La informante gris fue la que menor porcentaje de satisfacción obtuvo (96.36%) en la variable “empatía”, mientras que morado y verde obtuvieron el 100%. Los usuarios de cada bibliotecólogo se encuentran totalmente satisfechos.

Las altas puntuaciones en esta variable se refuerzan con algunos datos obtenidos en las entrevistas.

Por ejemplo, la informante amarillo (anexo 3, párrafo 11) afirmó que: “Yo trato de ser empática con ellos porque obviamente están acudiendo a un servicio de la UNAM. [Seguramente] es porque no tienen otras opciones, y si nosotros las tenemos pues... [hay que] proporcionarles lo más que se pueda”.

Siguiendo con el énfasis que se les da a los usuarios externos, la informante gris (anexo 4, párrafo 3) comentó:

En el caso de los usuarios externos trato de ser sumamente empática. Por ejemplo, llegan muchísimos de Prepa en Línea SEP y curiosamente yo en el pasado trabajé en Prepa en Línea SEP y sé que ellos están buscando información. A todos los externos tratamos de darles información [...] incluso con niños.

Por otro lado, la tabla 37 muestra los datos obtenidos en la variable “comunicación”.

**Tabla 37**

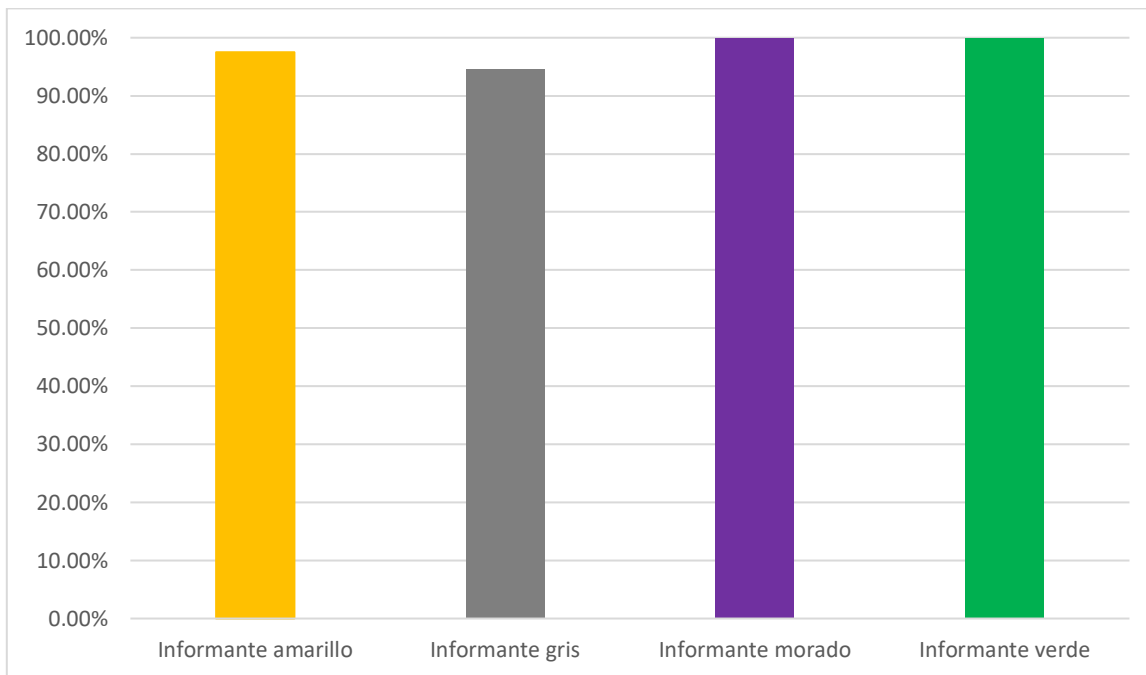
*Datos ponderados de la variable “comunicación”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	80	700	780	97.5%
Informante gris	0	40	0	0	1000	1040	94.54%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	0	600	600	100%

Los datos graficados se muestran en la figura 17.

### Figura 17

*Porcentaje de satisfacción en la variable “comunicación”*



Se observa que la informante gris obtuvo el menor porcentaje de satisfacción (94.54%) en la variable “comunicación”, mientras que morado y verde fueron los que obtuvieron el 100%. Los usuarios de cada bibliotecólogo se encuentran totalmente satisfechos.

Los altos porcentajes se refuerzan con lo dicho en las entrevistas.

La informante amarillo (anexo 3, párrafo 3) señaló la importancia de la comunicación en el servicio de consulta:

Yo siempre he estado en el área de consulta, siempre he atendido de manera presencial y la gente se desenvuelve muy bien; así como también hay gente que se cohíbe bastante [...] ahí entran las habilidades comunicativas que como referencistas debemos de tener para hacer una entrevista; aun cuando no nos estamos viendo cara a cara.

Sobre la forma en que los bibliotecólogos deben de comunicarse, la informante gris (anexo 4, párrafo 66) comentó:

Las netiquetas son reglas en las cuales te tienes que comunicar con el otro a partir de un lenguaje escrito en vía digital. Apelo mucho a las netiquetas y apelo mucho a ese entrenamiento de Prepa en Línea, que sí he compartido la experiencia con mis colegas, porque una de las cosas que te están checando mucho los asesores de Prepa en Línea es justamente el lenguaje.

Asimismo, el informante morado (anexo 5, párrafo 10) expuso un dato relevante sobre el uso de emoticones para comunicarse con el usuario:

Manejas el lenguaje que maneja la persona. Si la persona no te pone emoticones, tú no puedes poner emoticones. Si la persona te pone emoticones, te está dando la posibilidad de que tú también los pongas y puedas tener una charla más fluida. Y pues obviamente, los signos de interrogación, exclamación y demás; por etiqueta los tenemos y sabemos que tenemos que utilizarlos para enfatizar nuestro diálogo.

Por último, la tabla 38 muestra los datos ponderados de la variable “actitud de apoyo”.

**Tabla 38**

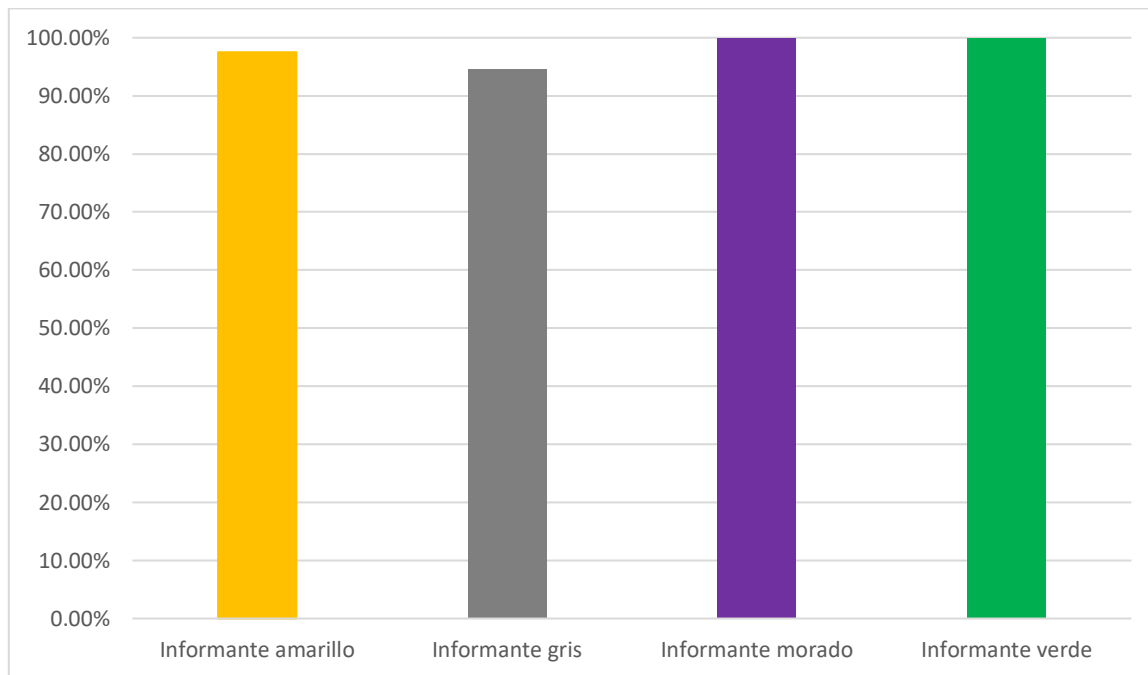
*Datos ponderados de la variable “actitud de apoyo”*

Usuarios atendidos por:	1 (x20)	2 (x40)	3 (x60)	4 (x80)	5 (x100)	Total	Promedio de satisfacción
Informante amarillo	0	0	0	80	700	780	97.5%
Informante gris	0	40	0	0	1000	1040	94.54%
Informante morado	0	0	0	0	500	500	100%
Informante verde	0	0	0	0	600	600	100%

Para mirar los porcentajes graficados, véase la figura 18.

### Figura 18

*Porcentaje de satisfacción en la variable “actitud de apoyo”*



La informante gris obtuvo el menor porcentaje de satisfacción (94.54%) en la variable “actitud de apoyo”, mientras que morado y verde obtuvieron el 100%. Los usuarios de cada bibliotecólogo se encuentran totalmente satisfechos.

Sobre la actitud de apoyo, el informante verde (anexo 6, párrafo 14) expresó su disposición para ayudar a los usuarios aun cuando su jornada laboral ha terminado: “¿Sabes qué? ya se va a acabar mi turno, pero si quieres te sigo atendiendo. Ya encontré esto, pero como ya voy a salir te mando mi correo para enviártelo”.

A esa declaración cabe añadir: “cuando puedo, y aunque los usuarios no sean de la UNAM, accedo a algún repositorio para buscarles información y no se van con las manos vacías y eso les gusta” (anexo 6, párrafo 10).

Llegados a este punto de la investigación, resulta oportuno presentar todos los resultados desde una perspectiva general. En la tabla 39, se observan las puntuaciones obtenidas en el TMMS-24 que describen la IE de los bibliotecólogos.

**Tabla 39**

*Niveles de IE en cada bibliotecólogo*

<b>Informante</b>	<b>Atención emocional</b>		<b>Claridad emocional</b>		<b>Reparación emocional</b>		<b>Total</b>
Amarillo	32	Adecuada	30	Adecuada	36	Excelente	98
Gris	26	Adecuada	34	Adecuada	33	Adecuada	93
Morado	28	Adecuada	28	Adecuada	31	Adecuada	87
Verde	29	Adecuada	25	Adecuada	24	Adecuada	78

Es gracias a los datos cualitativos que se puede afirmar que los bibliotecólogos, según la evaluación de los usuarios, se encuentran en un nivel adecuado de IE. Por otro lado, cuando se suman las puntuaciones de los informantes y se compara el total de cada una de ellas, es posible apreciar diferencias en los niveles de IE. Esto cobrará importancia más adelante.

Respecto a los niveles de SNI, la tabla 40 registra el porcentaje obtenido en cada variable y en la columna final se obtiene el promedio de satisfacción general.

**Tabla 40***Niveles de SNI en cada bibliotecólogo*

Informante	Pertinencia	Integridad	Precisión	Confiabilidad material	Detalle	Confiabilidad emocional	Responsabilidad	Certidumbre	Empatía	Comunicación	Actitud de apoyo	Promedio de satisfacción general
Verde	96.66	93.33	96.66	96.66	100	96.66	100	96.66	100	100	100	97.87%
Morado	100	96	100	100	80	100	100	92	100	100	100	97.09%
Gris	98.18	94.54	96.36	98.18	92.72	94.54	94.54	96.36	96.36	94.54	94.54	95.53%
Amarillo	92.5	92.5	90	97.5	87.5	95	95	95	97.5	97.5	97.5	94.31%

Es así como surge finalmente la tabla 41, que compara los niveles de ambas variables.

**Tabla 41***Comparación entre los niveles de IE de cada bibliotecólogo y los niveles de SNI en los usuarios que solicitaron el servicio de consulta virtual*

Nombre del informante	Nivel de IE	Nivel de SNI
Amarillo	98	94.31%
Gris	93	95.53%
Morado	87	97.09%
Verde	78	97.87%

Los resultados indican que todos los bibliotecólogos poseen una IE “adecuada”, lo que se traduce en un nivel de habilidad óptimo para percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas. Es importante notar que ninguno de ellos cuenta

con una IE que pudiera calificarse de “deficiente” y que, al contrario, existe la posibilidad de que ellos puedan incrementar sus puntuaciones.

Esto también permite ver que los informantes le dan cierto grado de importancia a la IE, pues de ser inservible, las puntuaciones hubieran variado de una manera más drástica. Según lo expuesto a lo largo de los resultados, se puede afirmar que los bibliotecólogos utilizan la IE para que el usuario se sienta seguro y cómodo durante la interacción.

En cuanto a la SNI, se puede decir que todos los informantes obtuvieron un nivel “totalmente satisfactorio”, dejando en evidencia una satisfacción material y emocional óptimas. Satisfacer las necesidades de información es esencial para que los usuarios sigan acudiendo a la biblioteca en cuestión, convirtiéndola en una institución provechosa.

Una vez establecido lo anterior, se debe hacer la observación de que el mayor nivel de IE (informante amarillo) no corresponde al mayor nivel de SNI (informante verde). Lo anterior no significa necesariamente que la relación entre la IE y la SNI es inversamente proporcional, pero sí pone de manifiesto que la relación entre ambos fenómenos demanda una mayor precisión para definirse.

El presente es un estudio exploratorio que tal vez requiera de mayor profundidad para establecer una relación ostensible entre la IE y la SNI. Es probable que existan otras variables que, si son medidas, contribuyan a una mejor comprensión del fenómeno. Por ejemplo, la comparación entre el servicio de consulta virtual y presencial ayudaría a identificar cuáles habilidades de la IE son de mayor utilidad en ambos casos. Asimismo, sería conveniente realizar una muestra de usuarios más amplia para comprobar que se obtengan resultados similares.

## Conclusiones

Las bibliotecas son instituciones conformadas por diversos tipos de recursos humanos, los cuales tienen que interactuar entre sí para su correcto funcionamiento. A tal efecto, es importante disponer de habilidades interpersonales que ayuden a tener relaciones óptimas con los demás y generar un espacio de trabajo más armonioso.

Más importante aún es la interacción que se da entre el personal y los usuarios que solicitan un servicio, pues estos últimos son el propósito por el que se organiza y preserva la información. Un mal trato hacia el usuario podría provocar el desprestigio de una institución.

La IE es una habilidad que permite manejarse adecuadamente con otras personas. Asimismo, es una habilidad que cualquier individuo puede aprender. La presente investigación estudia la IE los bibliotecólogos del servicio de consulta virtual de la Biblioteca Central y demuestra que todos son capaces de aplicarla, independientemente de su personalidad. Observar, comprender o regular las emociones no tienen por qué ser cualidades que solo algunos puedan desarrollar.

A partir del año 2020, el mundo experimentó una crisis mundial a consecuencia de una nueva enfermedad que obligó a la población a mantenerse distantes para evitar la propagación. Esto provocó que gran parte de las relaciones humanas tuvieran que gestarse a través de medios electrónicos y virtuales. Si bien estas prácticas no eran una novedad, lo cierto es que su uso fue más frecuente a partir de la pandemia.

Siendo así, las bibliotecas tuvieron que cerrar sus puertas por considerarse instituciones de carácter no esencial. A pesar de ello, se propusieron varias alternativas para que los usuarios pudieran acceder a la información. La Biblioteca Central de la UNAM encontró su apoyo en BIDIUNAM, una plataforma en línea ya existente, para seguir brindando su servicio de consulta.

Las necesidades de los usuarios, que ya son una preocupación por sí mismas, se han encontrado con el hecho de que la interacción física con otras personas sigue



siendo muy limitada. Esto implica una gran carga emocional que los bibliotecólogos deben tomar en cuenta al momento de proporcionar el servicio.

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la IE de los bibliotecólogos y la SNI de los usuarios en el servicio virtual de consulta de la Biblioteca Central de la UNAM. Los objetivos secundarios son determinar la IE de los bibliotecólogos y la SNI de los usuarios a través de dos cuestionarios e identificar si los bibliotecólogos pueden percibir las emociones de los usuarios en los entornos virtuales mediante una guía de entrevista. La hipótesis establece que entre mayor nivel de IE tengan los bibliotecólogos, mayor nivel de SNI tendrán. Los resultados revelan que existe una relación entre la IE y la SNI, aunque es necesario realizar nuevas investigaciones para definir más claramente esta relación, por lo que, tanto el objetivo principal como la hipótesis no se confirman.

Asimismo, se encontró que los usuarios del servicio de consulta virtual, al estar acostumbrados a la inmediatez que supone Internet, demandan una recuperación de la información más rápida. La metodología para realizar una entrevista de consulta, propuesta por la Secretaría de Cultura, aconseja establecer un clima de confianza en los usuarios antes de pasar a la consulta misma; sin embargo, esta acción no parece tener efecto en los entornos virtuales porque implica un aplazamiento en la recuperación de la información.

Pese a este hecho, no se recomienda mantener un trato impersonal e indiferenciado que se limite a la consulta de la información, pues esto puede derivar en situaciones que afecten negativamente a los usuarios. Todos los informantes coinciden en que las preguntas de orientación son las que más se realizan, lo cual es un indicador de que los usuarios necesitan un asesoramiento muy detallado. De esta manera, se puede aplicar la IE para generar una conexión emocional con los usuarios en circunstancias que les recuerden sus limitaciones informacionales (ya sea por su inexperiencia en el manejo de herramientas tecnológicas o porque no se encuentran afiliados a la UNAM) y que, por ende, los hagan sentir vulnerables.

Los hallazgos también permiten ver una dicotomía en la visión que los bibliotecólogos y los usuarios tienen del otro. Mientras que los primeros saben de

antemano que van a atender a personas con necesidades específicas, los segundos pueden pasar desapercibido el hecho de que los están atendiendo otros seres humanos; llegándolos a considerar, incluso, como parte del *software* de BIDIUNAM.

De igual forma, los resultados sugieren que los bibliotecólogos logran identificar algunas características del usuario (como su grado académico o sus habilidades tecnológicas) con base a su escritura. Sin embargo, la cautela debe estar presente en todo momento: asumir el género, condición social o edad del usuario puede hacer que éste lo considere como un acto de discriminación. Es pertinente realizar investigaciones futuras que profundicen en este aspecto.

Se comprueba la idea de que existe una mayor regulación emocional en los entornos virtuales. El chat está configurado para controlar el acceso a toda persona que ingrese a BIDIUNAM, por lo que si ocurre cualquier situación hostil basta con finalizar la interacción con el usuario. Los informantes señalan esta herramienta como una estrategia para que los conflictos no alcancen proporciones desmedidas. También influye el hecho de que los bibliotecólogos se sienten más cómodos al brindar el servicio desde sus hogares; ya sea porque esto significa estar más cerca de sus familias o porque cuentan con más estrategias para despejar su mente.

De igual manera, se puede decir que los usuarios expresan sus emociones muy abiertamente en el chat; pero para poder afirmar que los entornos virtuales propician una mayor expresión de las emociones, es necesario realizar investigaciones de carácter comparativo (comportamiento de los usuarios en modalidad física y virtual).

Se recomienda personalizar la interfaz del chat de BIDIUNAM con el fin de que el usuario pueda saber con mayor certeza de que está interactuando con otro ser humano. Por ejemplo, se puede colocar la foto del bibliotecólogo como un recurso visual para dotar de más identidad al servicio de consulta.

Por último, es conveniente mencionar algunas de las limitaciones del presente estudio. Entre ellas se encuentra la irregularidad en la cantidad de usuarios que acudían frecuentemente al servicio, lo que dificultó la creación de una muestra bien definida. De igual forma, y a causa de la misma imprevisibilidad, se excluyeron

algunas variables que podrían brindar una perspectiva más amplia en un estudio futuro.

## Referencias

- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18(Suplemento), 13-25. <https://www.researchgate.net/publication/6509274>
- BIDIUNAM. (06 de mayo de 2021). *Biblioteca Digital UNAM*. Portal Web de la Biblioteca Digital UNAM. Recuperado el 07 de junio de 2021 de <https://bidi.unam.mx/>
- Buitrago, D. (2021). La emoción y el sentimiento: más allá de una diferencia de contenido. *Digithum*, (26), 1-12. <https://dx.doi.org/10.7238/d.0i26.374140>
- Calva González, J. J. (s.f.). *Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades*. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/CL204/1/06\\_bibliotecas\\_web\\_2\\_0\\_y\\_teor%C3%ADa\\_sobre\\_usuarios\\_juan\\_jose\\_calva\\_gonzalez.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/CL204/1/06_bibliotecas_web_2_0_y_teor%C3%ADa_sobre_usuarios_juan_jose_calva_gonzalez.pdf)
- Calva González, J. J. (2006). *Las necesidades de información: Fundamentos Teóricos y Métodos*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. [http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/L110/1/necesidades\\_informacion\\_fundamentos.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf)
- Castillo, L. (s.f.). *Tema 1.- El servicio de referencia*. <https://www.uv.es/macassr1.pdf>
- Cossini, F. C., Rubinstein, W. Y. y Politis, D. G. (2017). ¿Cuántas son las emociones básicas? Estudio preliminar en una muestra de adultos mayores sanos. *Anuario de Investigaciones*, XXIV, 253-257. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369155966032>
- Derks, D., Fischer, A. H. y Bos, A. E. R. (2008). The role of emotion in computer-mediated communication: A review. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 766-785. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.04.004>
- DGBSDI. (02 de septiembre de 2019). *Numeralia DGB*. Portal Web de la Dirección General de Bibliotecas, UNAM. <https://www.dgb.unam.mx/index.php/quienes-somos/estadisticas/numeralia-dgb/445-numeralia-dgb-2019>
- DGBSDI. (18 de marzo de 2020). *Medidas y disposiciones que se adoptarán en la Biblioteca Central para evitar la propagación y transmisión del virus COVID-19 y salvaguardar la salud de nuestra comunidad*. Portal Web de la Dirección General de Bibliotecas, UNAM. <https://www.dgb.unam.mx/index.php/noticias-y-eventos/avisos/470-aviso-a->

la-comunidad-universitaria-unam-y-publico-en-general-sobre-las-medidas-y-disposiciones-bc-covid-19

- Díaz Escoto, M. A. (28 de marzo de 2014). *El tercer gran modelo de Inteligencia Emocional: Reuven Bar-On*. Miguel Ángel Díaz. <https://miguelangeldiaz.net/el-tercer-gran-modelo-de-inteligencia-emocional-reuven-bar-on/>
- Edean Gamboa, R. (12 de abril de 2010). *¿Dónde está el usuario?*. Problemas del Campo de la Información. <http://inforproblemas.blogspot.com/2010/04/15-donde-esta-el-usuario.html>
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cognition and Emotion*, 6(3/4), 169-200. <http://dx.doi.org/10.1080/02699939208411068>
- Edean Gamboa, R. (01 de julio de 2014). *El usuario de la biblioteca*. Infotecarios. <https://www.infotecarios.com/el-usuario-de-la-biblioteca/#.YCAtSOgzbDc>
- Espinoza Salvadó, I. (s.f.). *Tipos de muestreo*. <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Extremera Pacheco, N., Duran, A. y Rey, L. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 342, 239-256. <https://www.researchgate.net/publication/319313344>
- Extremera Pacheco, N., Fernández Berrocal, P., Mestre Navas, J. M. y Guil Bozal, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 209-228. <https://www.researchgate.net/publication/230887071>
- Faltas, I. (2017). *Tres modelos de inteligencia emocional*. [https://www.researchgate.net/publication/314283649\\_Tres\\_Modelos\\_de\\_Inteligencia\\_Emocional](https://www.researchgate.net/publication/314283649_Tres_Modelos_de_Inteligencia_Emocional)
- Fernández Berrocal, P. y Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Fernández Berrocal, P., Extremera Pacheco, N. y Ramos, N. (s.f.). Guía de uso del TMMS-24. <https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf78.pdf>
- Fernández Silva, H. A. (2001). La Biblioteca Central de la UNAM: una visión actual / Entrevistado por Raúl Ortega Muñoz. *Biblioteca Universitaria*, 4(1), 22-25. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28540107>
- Gardner, H. (2011). *Frames of Mind: The theory of Multiple Intelligences*. Basic Books.

- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional: ¿por qué es más importante que el cociente intelectual?*. Ediciones B México.
- Goleman, D. (2003). *La inteligencia emocional en la práctica*. Resumido.com. <https://capacitaciondepersonalaxon.com/wp-content/uploads/2014/12/Inteligencia-Emocional-en-la-Practica-Daniel-Goleman-Resumido.pdf>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós. <http://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- González-Cabrera, J., Pérez-Sancho, C. y Calvete E. (2016). Diseño y validación de la “Escala de Inteligencia Emocional en Internet” (EIEI) para adolescentes. *Psicología Conductual*, 24(1), 93-105.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. [https://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hernández Sánchez, G. A. (2007). Biblioteca Central de la UNAM. Ocho años de innovación. *Biblioteca Universitaria*, 10(2), 185-196. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28515113008>
- Izquierdo Alonso, M. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica*, 13(26), 112-134. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1999.26.3902>
- Jiménez Gómez, D. L. (2004). *La inteligencia emocional: un recurso efectivo en la prestación de servicios de calidad en las bibliotecas universitarias* [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica]. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/365/1/24969.pdf>
- Khan, A., Masrek, M. N. y Nadzar, F. M. (2014). The Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment of Pakistani University Librarians. *Pakistan Journal of Information Management & Libraries*. 155(1), 11-21. <http://eprints.rclis.org/25556/>
- Lapeyre, J. (24 de octubre de 2018). *Aclarar el término “entorno virtual”*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/aclarar-el-t%C3%A9rmino-entorno-virtual-juan-lapeyre#:~:text=17%2D22%2C%20en%20que%20define,un%20espacio%20osint%C3%A9tico%20y%20coherente.%E2%80%9D>
- Larios Rodríguez, I. N. y Figueroa Preciado G. (s.f.). *El Muestreo*. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>

- Leuthold, H., Filik, R., Murphy, K. y Mackenzie I. G. (2012). The on-line processing of socio-emotional information in prototypical scenarios: inferences from brain potentials. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 7(4), 457-466. <https://doi.org/10.1093/scan/nsr029>
- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext&tlng=pt)
- López, V. (2007). La Inteligencia Social: Aportes Desde su Estudio en Niños y Adolescentes con Altas Capacidades Cognitivas. *Psykhé*, 16(2), 17-28. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282007000200002>
- López Lucas, J., Jenaro Río C., Flores, N. y Tomsa R. (2013). Bibliotecas con inteligencia emocional: espacios con futuro. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (106), 49-66. [https://www.researchgate.net/publication/282641890\\_Bibliotecas\\_con\\_Inteligencia\\_Emocional\\_espacios\\_con\\_futuro](https://www.researchgate.net/publication/282641890_Bibliotecas_con_Inteligencia_Emocional_espacios_con_futuro)
- López Ortiz, W. S. (2016). *Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de La Democracia, Departamento de Escuintla* [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Biblioteca URL.
- López-Zafra, E., Pulido, M. y Berrios, P. (2014). Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. *Boletín de Psicología*, (110), 21-36. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-2.pdf>
- Manso Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de Referencia Virtual: Concepto, Organización y Evaluación*. Editorial Feijóo. [http://eprints.rclis.org/12495/1/2.\\_Servicio\\_de\\_Referencia\\_Virtual\\_\\_R.\\_Manso.pdf](http://eprints.rclis.org/12495/1/2._Servicio_de_Referencia_Virtual__R._Manso.pdf)
- Martín Moreno, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*, 17(2), 129-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2550844>
- Martín Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso D. (2000). Models of emotional intelligence. 396-420. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.019>
- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, (3), 93-126. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

- Miranda Valencia, B. L. (2014). *La inteligencia emocional de los bibliotecarios y la calidad de los servicios bibliotecarios* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Autónoma de México]. TESIUNAM.
- Pitts, V. E., Wright N. A. y Harkabus, L. C. (2012). Communication in Virtual Teams: The Role of Emotional Intelligence. *Journal of Organizational Psychology*, 12(3/4), 21-34.
- Ramírez Montes, R. L. (15 de abril de 2010). *Ensayo 1.2 – Diferencias entre usuario real y potencial* [Documento presentado en seminario]. Seminario de Estudios de Usuarios en la Universidad Nacional Autónoma de México. <https://es.scribd.com/doc/34500001/Ensayo-1-2-Ramirez-Reyna-Diferencias-entre-usuario-real-y-potencial>
- Real Academia Española. (2022). *Definición de usuario*. Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado el 09 de mayo de 2022 de <https://dle.rae.es/usuario>
- Rico Carranza, R. y Marquez Laguna, M. (2015). *Estudio de Usuarios Potenciales: Caso Carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés* [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7307/3617.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Gallardo, J. A. (2003). *Formación humanista del bibliotecólogo: hacia su recuperación*. Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Salovey, P. y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://dx.doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Secretaría de Cultura. (s.f.). *El servicio de consulta*. <https://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/ServicioConsulta.pdf>
- Singh, D. (29-30 de marzo de 2004). *Reference Services in the Digital Age* [Documento presentado en conferencia]. Conference on library management in the 21st century, Universidad Ateneo de Manila, Ciudad Quezón, Filipinas. <http://rizal.lib.admu.edu.ph/riconflibmgt/pdf/singh.pdf>
- Sotelo Asef, J. G. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 607-620. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/247>



- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and it's uses. *Harper's Magazine*, 227-235. <https://www.gwern.net/docs/iq/1920-thorndike.pdf>
- Torres Vargas, G. A. y Sánchez Avillaneda, M. D. R. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación Bibliotecológica*, 19(39), 120-133. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2005.39.4080>
- UNAM. (2021a). *Historia de la Biblioteca*. Biblioteca Central. <https://www.bibliotecacentral.unam.mx/index.php/quienes-somos/historia-de-la-biblioteca-central-unam>
- UNAM. (2021b). *Servicios*. Biblioteca Central. <https://www.bibliotecacentral.unam.mx/index.php/servicios/registro-de-usuarios>
- Universidad de Colima. (s.f.). *Estudios de caso*. El portal de la tesis. [https://recursos.ucol.mx/tesis/estudios\\_de\\_caso.php#:~:text=La%20metodol og%C3%ADa%20de%20estudios%20de,tiempo%20que%20generalmente %20es%20limitado.](https://recursos.ucol.mx/tesis/estudios_de_caso.php#:~:text=La%20metodol og%C3%ADa%20de%20estudios%20de,tiempo%20que%20generalmente %20es%20limitado.)
- Varela Ruiz, M., Díaz Bravo, L. y García Durán, R. (2012). Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. *Investigación en Educación Médica*, 1(2), 90-95. [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V1Num02/07\\_MI\\_DESCRIPCION\\_Y\\_USOS.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V1Num02/07_MI_DESCRIPCION_Y_USOS.PDF)
- Yang, Y., Ma, X. y Fung, P. (2017). Perceived emotional intelligence in virtual agents. *Proceedings of the 2017 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 2255-2262. <https://doi.org/10.1145/3027063.3053163>
- Yaya, J. A., Akintayo, O. A. y Uzohue, C. E. (2016). Emotional intelligence and productivity of librarians in public universities in Nigeria: a correlational approach. *European Journal of Open Education and E-learning Studies*, 1(1), 75-127. <https://oapub.org/edu/index.php/ejoe/article/view/186/428>
- Zych, I., Ortega-Ruiz, R. y Marín-López I. (2017). Emotional content in cyberspace: Development and validation of E-motions Questionnaire in adolescents and young people. *Psicothema*, 29(4), 563-569. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72753218020>

## Anexos

### 1. Formato de *Trait Meta-Mood Scale (TMMS) -24*

El siguiente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación que tiene como objetivo "determinar la relación entre la inteligencia emocional del personal bibliotecólogo y la satisfacción de necesidades de información de los usuarios en el servicio de consulta en línea de la Biblioteca Central de la UNAM".

Este instrumento es denominado *Trait Meta-Mood Scale* (Escala de Meta-Estado de Ánimo de Rasgo) y está conformado por 24 preguntas de opción múltiple en una escala tipo Likert de 5 puntos, donde el 1 significa no estar nada de acuerdo con la pregunta y el 5 es estar completamente de acuerdo.

Tómese el tiempo necesario para contestar el cuestionario. Sus respuestas serán anónimas y el investigador las utilizará únicamente para fines académicos.

**\*Obligatorio**

Sexo \*

Masculino

Femenino

Edad (años cumplidos) \* \_\_\_\_\_

Años que lleva laborando en el servicio \* \_\_\_\_\_

1- Presto atención a los sentimientos. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

2- Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

3- Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

4- Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

5- Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

6- Pienso en mi estado de ánimo constantemente. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

7- A menudo pienso en mis sentimientos. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

8- Presto mucha atención a cómo me siento. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

9- Tengo claros mis sentimientos. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

10- Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

11- Casi siempre sé cómo me siento. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

12- Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

13- A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

14- Siempre puedo decir cómo me siento. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

15- A veces puedo decir cuáles son mis emociones. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

16- Puedo llegar a comprender mis sentimientos. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

17- Aunque a veces me siento triste suelo tener una visión optimista. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

18- Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

19- Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

20- Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

21- Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

22- Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

23- Tengo mucha energía cuando me siento feliz. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo

24- Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo. \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
No estoy nada de acuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estoy totalmente de acuerdo



## 2. Formato de Cuestionario de SNI

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación académica y tiene el propósito de conocer si los usuarios de la plataforma BIDIUNAM están satisfechos con el servicio y la atención que reciben.

Sus respuestas serán anónimas y se usarán únicamente para fines estadísticos. No le llevará más de 5 minutos.

**\*Obligatorio**

Sexo \*

Masculino

Femenino

Edad (años cumplidos) \* \_\_\_\_\_

Ocupación \*

Estudiante

Docente

Investigador

Trabajador

Otro \_\_\_\_\_

1- ¿La información que se te proporcionó corresponde a los temas que estabas buscando? \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

2- ¿La calidad de la información que se te proporcionó es mejor de la que esperabas? \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

3- ¿La información que se te proporcionó te ayudó a resolver una o más dudas que tenías? \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

4- ¿Consideras que la información que se te proporcionó proviene de fuentes confiables y verídicas? \*

Marca solo un óvalo.

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

5- ¿Consideras que la información que se te proporcionó es muy amplia y que te puede servir para las tareas de la escuela, realizar un trámite o para otro fin? \*

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

No estoy nada de acuerdo      Estoy totalmente de acuerdo

6- ¿Consideras que la persona que te atendió fue muy capaz de obtener la información que necesitabas? \*

7- ¿Consideras que la persona que te atendió fue muy responsable y comprometida con tu solicitud? \*

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

No estoy nada de acuerdo      Estoy totalmente de acuerdo

8- ¿La persona que te atendió te transmitió la confianza suficiente para saber queibas a obtener la información en tiempo y forma? \*

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

No estoy nada de acuerdo      Estoy totalmente de acuerdo

9- ¿Consideras que la persona que te atendió le prestaba mucha atención a lo quele decías por el chat? \*

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

No estoy nada de acuerdo      Estoy totalmente de acuerdo

10- ¿La persona que te atendió usó un lenguaje claro y comprensible? \*

*Marca solo un óvalo.*

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

11- ¿Percibiste la amabilidad y cortesía de la persona que te atendió en todo momento? \*

*Marca solo un óvalo.*

1      2      3      4      5

---

No estoy nada de acuerdo                  Estoy totalmente de acuerdo

---

### **3. Entrevista informante amarillo**

**A ver, ¿cómo ha sido su experiencia dando este servicio virtual en medio de la pandemia?**

1. Bueno pues la experiencia ha sido muy buena para mí, se siente muy padre poder ayudar a los demás; y justamente ahorita en esta época en la que, bueno, pues estamos todos atrás de una pantalla. Como que para los chicos o para los usuarios, pues yo siento que es algo muy bueno que alguien esté dispuesto a guiarlos; porque no en todas las bibliotecas se está dando este servicio. Entonces, siento que nosotros ahorita como que tuvimos incluso más usuarios, pues, y todo mundo se quiere conectar y... bueno, pues yo siempre insisto en que es un muy buen apoyo para los usuarios. Me siento bastante bien.

**¿Considera satisfactorio brindar este servicio en línea o considera que no hay nada como interactuar con otras personas cara a cara?**

2. Bueno, mira... yo creo que para los muchachos que están acostumbrados a los entornos virtuales y que... Bueno, aun cuando no están acostumbrados... Insisto, ahorita con esta situación de que todos estamos en nuestras casas; gente a lo mejor a la que no le gusta interactuar [y que] tiene la necesidad de hacerlo ¿no? Entonces, yo siento que pues sí; sí es bastante satisfactorio. Obviamente cuando uno da el servicio de consulta vía presencial también es satisfactorio. Diríamos que es para los dos tipos de usuarios. Es igual de satisfactorio.

**¿Cree usted que los usuarios expresan más abiertamente sus necesidades de información por mensaje o en persona?**

3. Yo creo que depende de las personas. Hay gente que... Bueno, yo siempre he estado en el área de consulta, siempre he atendido de manera presencial y la gente se desenvuelve muy bien; así como también hay gente que se cohibe bastante. Igual, por ejemplo, en la cuestión de la virtualidad del servicio vía chat, hay gente que se expresa y desde un inicio nos dice exactamente qué es lo que quiere; y hay usuarios a los que tenemos que ir guiando. Entonces, ahí entran las habilidades

comunicativas que como referencistas debemos de tener para hacer una entrevista; aun cuando no nos estamos viendo cara a cara.

**¿Qué tipo de preguntas son las que más frecuentemente recibe por parte de los usuarios? ¿De orientación, simples o complejas?**

4. Amm... Bueno, yo creo que las que más nos hacen obviamente son las de orientación. De repente nos dicen:

- *Oye, no puedo tramitar mi clave de acceso remoto, ¿a dónde me tengo que ir?*

- *Ah bueno, pues...*

Y uno los va guiando. O de repente te dicen:

- *Oiga, estoy buscando un artículo sobre habilidades informativas.*

Y pues uno ya les indica en qué base de datos podría ser.

5. Hay obviamente cuestiones más complejas; se dan poco, pero sí se dan. Y, en ese caso, no es posible muchas veces atenderlos vía chat porque, como te comentaba hace un momento, el tiempo en que nosotros interactuamos es muy poco. O sea, no podemos dedicarnos una media hora o una hora a un usuario que está en línea porque tenemos, a veces, gente esperando. Entonces, lo máximo que podemos atender nosotros son quince minutos; y en esos quince minutos uno trata de guiarlos lo más que se pueda.

6. Si la pregunta es muy compleja, lo que hacemos es darles la opción de que nos escriban por correo electrónico y, entonces, ahí sí darles una atención más personalizada. Obviamente, con todo el tiempo que necesitemos para guiarlos.

**Cuando usted atiende por el chat, ¿ha sentido que se lleva bien con un usuario al intercambiar mensajes con él?**

7. Sí, hay gente con la que, de repente, hay como que mucha empatía. Uno lo nota. Me ha tocado sobre todo adolescentes de bachillerato, porque bueno... Tú sabes que el servicio no solamente es para usuarios de UNAM, sino que también es para usuarios externos. Entonces, sobre todo con los usuarios externos, cuando uno les

comparte un lugar en el que pueden ellos bajar información y sin necesidad de que formen parte de la UNAM, quedan muy agradecidos y entonces comienza como esa interacción y uno nota pues... sí, esa empatía, esa... pues que se fueron con una muy buena imagen de nosotros.

8. De repente me ponen por ahí caritas sonrientes o cosas así como frases; en donde yo puedo notar que sí hicimos como un clic ahí, en el momento de estar interactuando.

**¿Podría comentarme un poquito más sobre esto que nota de la empatía? ¿Qué indicios específicos nota?**

9. Bueno, mira... Por ejemplo, yo cuando empiezo a atender el chat, yo no les pregunto desde un inicio si forman parte de la UNAM. Te voy a decir por qué: Si tú preguntas eso y el usuario no forma parte de la UNAM, tú estás provocando un bloqueo en la comunicación. No sé si estés de acuerdo conmigo. Desde un inicio, si tú les dices:

- *¿Formas parte de la UNAM?*

Y él te dice:

- *No.*

10. Entonces ya se están sintiendo como rechazados. Yo no lo hago. Yo le voy preguntando a lo largo de la entrevista y, obviamente, de acuerdo con lo que me preguntan.

**Perdón, se cortó la transmisión. Nos quedamos en la parte en la que dice que no discrimina a los usuarios por ser externos.**

11. No. Te insisto en que no, de verdad. Eso es un bloqueo que tú como referencista estás poniendo desde un inicio y eso no es válido. El servicio es para todos y tú tienes que dar opción, tanto para los usuarios que son de la UNAM como para los que no forman parte de esta. Entonces, te vuelvo a repetir, yo he notado... Yo trato de ser empática con ellos porque obviamente están acudiendo a un servicio de la UNAM y seguramente es porque no tienen otras opciones, y si nosotros las tenemos

pues... hay que proporcionarles lo más que se pueda. Eso sería lo que te podría comentar.

**¿Ha logrado percibir cuando un usuario está molesto o preocupado cuando se comunica por usted en el chat?**

12. Jeje, sí. Hay usuarios que son como muy... Notas como que son como muy impacientes. Por ejemplo, te preguntan algo y yo empiezo a buscar y siempre les digo:

- *Permíteme, voy a buscar.*

13. Y de repente, no sé, me tardo porque pues obviamente no soy mago. Estoy buscando por aquí, buscando por allá. Y de repente les pongo:

- *Permíteme un momento.*

Y me dice el usuario:

- *Es que pensé que ya me había abandonado.*

O también me dicen:

- *Es que tengo prisa.*

14. Sí notas a veces a la gente que es muy impaciente o gente que, aunque tú le digas que estás buscando y dos o tres veces le pones que te tenga paciencia, cuando de repente ves que el usuario ya se fue. Entonces, ahí obviamente están denotando una impaciencia.

15. O gente, te digo, a veces está muy molesta y... A mí una vez me tocó incluso que, pues me dijeron por ahí groserías y me dijeron que para qué estábamos ahí si no sabíamos dar un servicio. O sea, te encuentras gente de todo tipo. Pero bueno, pues obviamente tienes que saber cómo guiarlos y siempre tratar de dar lo mejor de uno en todas las situaciones.

**Con relación a lo que me decía de las caritas felices y de los signos, ¿cree usted que esto ayuda a percibir las emociones del usuario más fácilmente?**



16. Sí, claro, por supuesto. Porque incluso yo, por ejemplo, ya soy migrante digital y obviamente no estoy acostumbrada a esto de los emoticones; pero siempre trato de que, cuando yo ya terminé mi servicio y me despidió del usuario y todo, y si veo si el usuario me pone una carita feliz o algún otro [emotición]; yo trato de contestarle de la misma manera, justamente para que vea que estamos como en la misma línea.

17. Yo sí estoy convencida de que los emoticones denotan las emociones de la otra persona que está del otro lado. Porque incluso a veces nos ponen caritas así de desesperación o caritas llorando, de que “necesito este artículo”. Entonces, pues ahí están denotando de que sí están desesperados por la información que están requiriendo.

**Y cuando el usuario no ocupa estos emoticones, ¿usted los ha usado?**

18. Sí, te digo, yo sí trato [de que] por lo menos en la despedida, le pongo:

- *¿Necesitas algo más?*

- *No, muchas gracias.*

- *Que tengas excelente tarde.*

19. Y generalmente siempre termino mi sesión con una carita feliz. Y entonces el usuario me contesta igual con una carita feliz.

**¿Cree usted que se puede cambiar el estado de ánimo de las personas a través de un mensaje textual?**

20. Pues... quizá no en todos los casos, pero en algunos sí. Alguna vez me tocó un usuario, o usuaria no me acuerdo, que estaba muy desesperada. Yo la notaba como muy molesta que porque su maestro le había dejado [de tarea encontrar] un artículo y que no lo encontraba y que no era de la UNAM y bla bla bla bla bla. Entonces, a lo largo de la interacción traté de ir la tranquilizando. Incluso déjame contarte que, aunque no era [parte de] la UNAM, yo le mandé el artículo. Digo, a mí no me costaba absolutamente nada. Era un artículo que incluso estaba en acceso abierto y... La chica terminó feliz.

21. Insisto, no en todos los casos. Me ha tocado usuarios que bueno... están enojados desde un principio y te piden algo que tú no puedes conseguir o no está disponible y no lo tienes; pues sí, se terminan yendo enojados. A lo mejor [hasta] hablando mal de la Biblioteca. En ese caso, a pesar de que yo lo intenté, no se pudo hacer absolutamente nada, pero bueno... en otros casos, por supuesto que sí. O sea, a través de los mensajes, tú lo vas guiando, lo vas tranquilizando; y bueno, pues termina bien la interacción.

**Si usted tiene la certeza de que un usuario está molesto o preocupado por lo que dice en el chat, ¿qué haría para calmarlo además de buscarle la información?**

22. No pues mira... generalmente yo siempre les pregunto:

- *¿Para qué requieres la información?*

- *Ah, es que me dejaron una tarea y el maestro [me dijo]...*

- *Ok, tranquilo. Vamos a buscar. Voy a hacer todo lo posible por encontrarte la información. Permíteme tantito. Estoy aquí para servirte.*

23. Trato, pues, de ser empática en ese momento con ellos y de que sientan que, lo que a ellos les preocupa, me está preocupando a mí y me estoy ocupando de eso. Insisto, no en todos los casos se logra, pero bueno... yo siempre lo intento.

**Algunos de sus compañeros me han comentado que, cuando ustedes están haciendo una consulta y el usuario les pide alguna información, el usuario desaparece para cuando ya la obtienen. Quisiera saber si esto le ha afectado a usted en mayor medida.**

24. No, mira... no es que me afecte. De repente uno también se queda como frustrado y te lo había comentado hace unos minutos. De repente tú estás haciendo todo el esfuerzo posible por estarles buscando la información y les estás diciendo por el chat que:

- *Permíteme, estoy buscando. No me he olvidado de ti. No te vayas a ir. Sigo aquí.*

25. Pero, si a pesar de eso, el usuario se va; bueno pues ahí ya no puedes hacer absolutamente nada. No te debe de afectar; yo lo he comentado con mis compañeros que no nos debe de afectar. ¿Por qué? Porque finalmente tú hiciste lo que estaba en tus manos; tú hiciste lo que tenías que hacer. Y bueno, pues hay usuarios que piensan que somos magos. No saben también todo lo que conlleva lo que es la búsqueda de información, entonces pues ya al ratito regresarán ¿no? Trato de que no me afecte.

26. Claro, de repente sí da coraje porque a lo mejor ya le invertiste diez o quince minutos en estar buscando y, a lo mejor, dejaste a otros usuarios esperando por estar atendiendo a esta persona. Y si la persona ya se fue, pues sí... de repente da coraje, pero pues [hay que] tratar de no quedarse con eso.

**¿Ha sentido la necesidad de calmarse cuando un usuario le manda un mensaje poco agradable?**

27. Jejeje, amm... Sí, me ocurrió. De hecho, la última semana que estuvimos [dando servicio] antes de vacaciones sí me tocaron dos usuarios muy groseros. Yo capté como que eran jovencillos que nada más estaban ahí pues... perdiendo el tiempo. Porque sí, llegamos a un nivel en el que... bueno, yo le decía algo y me contestaba bien feo; me cambiaba la pregunta... Como que trató de desesperarme.

28. Déjame decirte también que en el *software* con el que nosotros trabajamos, está la opción de bloquear al usuario. Entonces, pues de repente tomas esa decisión justamente para no engancharte. ¿Queda uno molesto? Obviamente; porque somos humanos y también [piensas] que no se vale de que se estén burlando de esa forma de nosotros. Es una pérdida de tiempo. Hay usuarios que realmente están esperando a que les atiendas una necesidad informativa y, por estar atendiendo a estas personitas sin oficio ni beneficio, pues estás haciendo que los otros pierdan el tiempo. Pero bueno... pues te toca de todo ¿no?

**¿Qué estrategias utiliza para calmarse?**

29. Jajaja, buena pregunta. Pues mira, lo que hago es que trato de respirar. O sea, lo bloqueo al usuario, trato de respirar y me doy un tiempo; unos cinco minutos antes

de atender a otro usuario porque bueno... Tampoco se vale que... A lo mejor estás muy molesto y si atiendes inmediatamente otra petición, puede ser que por ahí canalices ese malestar. Entonces, yo lo que hago es que me desconecto un ratito, no escucho si hay usuarios, unos cinco minutitos trato de... Por ejemplo, ahora que estoy en la casa, trato de aquí distraerme y respiro. A lo mejor voy y me tomo un vasito de agua, o que sé yo, y regreso.

**Vamos bastante bien. ¿Cree usted que es más fácil o más difícil calmarse cuando un usuario discute con usted por el chat?**

30. Yo creo que es más fácil porque bueno... si tú discutes con un usuario de manera presencial... Obviamente él está viendo tus expresiones no verbales, que a veces dicen más que las palabras, ¿estás de acuerdo conmigo? O sea, yo puedo decirle que estoy calmada, pero a lo mejor con mi mirada le estoy diciendo “muérete” jaja y eso tampoco es bueno ¿no? Entonces en el chat, pues como no me ve... Insisto, lo único que hago es ya cuando entramos en una situación, digamos, donde yo note que él es muy agresivo o agresiva; lo que hago es bloquearlo. Y entonces ya no me mi reacción. Siento que es más fácil a través de vía virtual que presencial.

**¿Los usuarios que ha atendido le han dicho explícitamente que sus necesidades de información fueron satisfechas?**

31. Sí, muchos de ellos... Muchos no, también. Porque te repito, no somos magos. No siempre vas a poder tener la información. Lo que hacemos, cuando no la tenemos, es guiarlos hacia otras instancias en donde ellos pudieran conseguir lo que están pidiendo. Generalmente, pues sí, por lo menos te dan las gracias o se van satisfechos.

**¿Y usted ha percibido que algún usuario haya quedado satisfecho, aunque no se lo haya expresado directamente?**

32. Bueno pues yo... Yo soy de la idea de que en el momento en el que te dan las gracias. “Gracias por el tiempo que me dio”, o “Muchas gracias, voy a hacer lo que usted me dice”; con eso me está denotando que se fue satisfecho.

**¿Pero no nota usted algún otro indicio?**

33. Mmm... Pues no. A lo mejor que me pongan una carita feliz. Yo creo que sería lo único.

**Supongamos que usted tiene un mal día y tiene que atender a los usuarios. ¿Cree usted que podría canalizar esas emociones negativas y transformarlas en unas más positivas para atender debidamente a los usuarios?**

34. Ah sí. Sí, definitivamente. Lo que te comentaba al inicio, yo siempre he trabajado en el área de consulta y toda la vida me ha tocado atender usuarios. De repente hay usuarios con los que, a lo mejor, no haces química y, por más que tratas de atenderlo de la mejor manera, se va echando pestes de la Biblioteca y obviamente de uno. Pero bueno, en ese momento te tomas también unos minutos, te distraes con cualquier cosa y [atiendes] al [usuario] que siga. Tratas, pues, de no canalizar esa agresión, o ese malestar, hacia el usuario que vas a atender enseguida. Yo creo que ahí sí tienes que tener un temple muy firme para divorciar una cosa de otra. Cada usuario es único y cada usuario merece respeto, entonces lo que te haya pasado hace cinco o diez minutos antes no tiene por qué influir. Yo tengo esa filosofía y parece que lo he logrado. Siento que lo he logrado.

**¿Y ha encontrado la motivación en algún día que haya comenzado pésimo para usted?**

35. Sí, mira. A lo mejor he tenido un día de la fregada y me han tocado tres usuarios con los que no me he entendido o por correo no pude atender algo, qué sé yo. Pero... La simple sonrisa de un usuario y que te diga “muchas gracias”, me ayudó bastante:

- *Gracias por su tiempo. ¡Son la mejor institución del mundo!*

36. Porque así también nos han dicho jaja. Pues eso para mí es una motivación. O sea, el [hecho] de que tú le puedas servir a una persona y que le puedas ayudar a satisfacer una necesidad... Eso para mí es el pago más grande que pueda tener. Y eso me motiva, obviamente.

**Pues ya prácticamente hemos terminado. Quisiera saber si tiene algún comentario adicional.**

37. Nada más comentarte [que] la interacción vía chat de repente es difícil. En primera, por el poco tiempo que tenemos para atender un usuario. No sé si ya te han comentado mis compañeros que a veces somos cuatro personas; a veces somos dos; a veces nada más somos una, para atender todo el caudal de usuarios que de repente se están conectando. Aunque uno quisiera darle el mayor tiempo posible a un usuario para atenderlo como se merece, a veces no se puede. En esos casos, hay que tratar de ser lo más certero posible en lo que nos están pidiendo. [También hay que] hacer uso de todas las habilidades comunicacionales que tengamos y, sobre todo, no poner bloqueos desde un inicio porque eso corta de tajo la interacción que pudiera haberse dado. Esa interacción tan rica de retroalimentación [entre] usuario y bibliotecario. Si tú eres tajante en una respuesta, el usuario lo va a percibir y te va a decir adiós o no va a poder integrarse como nosotros queremos ¿no? para satisfacer realmente la necesidad o la pregunta que nos está haciendo. Sería lo único.

**¡Muchísimas gracias por su tiempo y su dedicación!**

A ti, hasta luego.

#### 4. Entrevista informante gris

##### **¿cómo ha sido su experiencia dando este servicio virtual en medio de la pandemia?**

1. Fíjate que ha sido un servicio extraordinario porque es como regresar a la parte cálida del servicio de consulta, a ser referencia en línea. Es el contacto que tenemos con los otros seres humanos, a pesar de todo, a través de la pantalla. Hemos tenido una variedad de usuarios: los internos y los externos, como te contábamos el otro día.

2. Con los usuarios internos a veces podemos responder muy efectivamente encontrando rápidamente qué quieren. Con otros es así de “no, tienes que ir acá”, “tienes que hablar”, o “tienes que vincular”. En general, yo he trabajado anteriormente en línea y entonces también trato de usar el lenguaje con el que me hablan, te soy honesta. Por ejemplo, si me están poniendo un emoji, pues contesto con un emoji; si me están diciendo que son profesores o docentes, pues les contesto con ese lenguaje, buscando esa empatía.

3. En el caso de los usuarios externos trato de ser sumamente empática. Por ejemplo, llegan muchísimos de Prepa en Línea SEP y curiosamente yo en el pasado trabajé en Prepa en Línea SEP y sé que ellos están buscando información. A todos los externos tratamos de darles información: ¿Qué ligas, repositorios o bibliotecas digitales están abiertas para que encuentren la respuesta que están buscando? Aunque no tengan acceso a las bases de datos de la UNAM, uno no deja ese sentido de servicio y de encontrar las mejores respuestas, incluso con niños.

4. Entonces, para mí, referencia en línea ha sido como regresar a ese punto de calidez humana en los cuales incluso terminamos platicando. Hay gente que me dice “¿sí eres un ser humano?”, “¿dónde estás trabajando?”, o “¿no eres un bot?” pensando en los servicios de atención al cliente que se han abierto a partir de la pandemia, más los que ya existían, que sí son bots hasta que no entras con un operador.

5. Acá también es decirles [que] eres un ser humano. Algunos incluso se dan cuenta de que tienes un nombre y entonces te hablan por tu nombre. Eso es interesante. Cuando ellos también te dicen su nombre, tú también continúas llamándolos por su nombre. Si uno tiene la claridad del servicio, uno justamente puede jugar con esta parte humana. Para mí ha sido fundamental porque es recordar que al fin y al cabo el servicio sigue activo. No importa la distancia, siempre hay una forma de mantener el trabajo, pero además apoyar a la comunidad, sea interna o externa.

**Usted me acaba de decir que le es satisfactorio este servicio en línea. Sin embargo, ¿Qué considera más satisfactorio? ¿Brindarlo en línea o en presencial?**

6. Te voy a ser honesta: yo creo que, como seres sociales, el estar con una persona en físico también te lleva a otras dimensiones. Por ejemplo, una vez estuve con un usuario externo que actualmente vive en Baja California. Era un señor grande, cerca de 60 años. La historia de este señor es que me dijo:

*- Yo fui cantero en mi juventud cuando se hizo el estadio Puma; yo trabajé en esa cantera para hacer el estadio.*

7. Él llegó a la UNAM y era el último día de su estancia en la Ciudad de México porque regresaba a Baja California. Llegó a preguntar sobre una enfermedad que tenía él, creo que era un problema de columna. Entonces me dijo el nombre [de la enfermedad] en inglés, hicimos toda la búsqueda y encontramos el libro de medicina en español en Biblioteca Central. Subió [al piso correspondiente], le pasaron el libro, sacó las copias y después regresó a agradecerme de que había encontrado la información; justamente para entender qué [es lo que él] estaba pasando. Cuando pasan esas cosas, [el usuario] termina super agradecido.

8. El servicio de consulta siempre es importante para cualquier persona que se lo das en físico. Creo que hoy en día también hemos aprendido que la virtualidad cobra sentido y es importante. Yo no creo que después de la pandemia regresemos a un 100% presencial. Yo creo que, por beneficio de la UNAM, mantendremos la hibridación.



9. Sobre todo, porque... Bueno, yo he tenido gente de diferentes países. En referencia en línea, te cae gente de España, te cae gente de Honduras, te cae gente de Colombia... Pero también hay alumnos de México [que se encuentran] en el extranjero o alumnos que estudian en CU, y que por la pandemia se regresaron a sus tierras y te están hablando desde Monterrey, desde Culiacán...

10. Aunque es muy importante la interacción humana; porque además ves caras, ves gestos, escuchas voces; lo digital tampoco va a desaparecer y creo que ahí ha sido importante encontrar una calidez en la respuesta. Desde el saludo, el “hola ¿en qué puedo ayudarte?”, “fíjate que no tienes acceso a esto, pero te puedo dar estas opciones”, o “pienso que tendrías que revisar esto”.

11. Vuelvo al punto, lo presencial es importante. Creo que todos extrañamos salir al café, ver a los cuates, estar en el trabajo... pero lo híbrido también tiene sus ganancias y ha traído sus beneficios.

12. Yo lo pondría en una balanza. Si me lo preguntas a mí, sí regresaría a trabajar en físico porque sí lo extraño. Extraño estar con los usuarios. Pero también los usuarios en línea han ganado otras cosas. Por ejemplo, toda la gente de Prepa en Línea: ellos caen cada mes, caen a cada rato preguntando [sobre algún tema].

13. En el caso de los chicos de bachillerato [pertenecientes a la UNAM] ya no hay tanto problema, les pides su clave de acceso remoto, los mandas a la sección de libros y les dices que ahí tiene que estar el libro que están buscando. La bronca también son los externos y en los externos he notado una solución a sus problemas a partir [del servicio de] referencia en línea.

14. Regresando a tu pregunta, yo, hoy en día, votaría por quedarme en esta hibridación. Sí [hay que] regresar porque es importante, pero también hay ganancias [en la virtualidad]; incluso en nuestros usuarios internos.

**Siguiendo con esta misma pauta de comparar ambas modalidades, ¿cree usted que los usuarios expresan más abiertamente sus necesidades de información por mensaje o en persona?**

15. En ese sentido, a veces es mejor en persona. Soy honesta: ellos luego no traen mucha claridad de qué están buscando. Cuando te ven a ti sentado, cara a cara, y empiezas a hacer las preguntas, esta entrevista te permite más claridad para ver cuál es la necesidad real y por dónde manejar la búsqueda.

16. El problema del chat, al fin y al cabo, es lo que nos pasa con los cuates cuando mandamos un WhatsApp y a lo mejor el otro está enojado y lo interpreta mal. Así de “¡yo no dije eso! Jajaja”.

17. O simplemente, los usuarios internos cuando llegan y te dicen “oye es que necesito tal base [de datos]”. Hay puntos en los cuales la BIDI [BIDIUNAM] no nos permite compartir la liga, entonces nosotros tenemos que ser muy pacientes, esperar que ellos [los usuarios] nos estén entendiendo y comprendiendo, para que la ruta que les demos de “a ver, vas a entrar aquí”, “vas a poner esto”, “le vas a picar acá”, y “vas a llegar ahí”... para ver si hay realmente una comprensión de nuestra dirección sobre lo que ellos necesitan para llegar a la información que necesitan.

18. Recordemos que luego la BIDI cuando estamos ya en [nombre de *software*], no nos permite [al personal de consulta] compartir las ligas. Para que les llegue esa información [a los usuarios], a veces tú tienes que decirle “tienes que hacer esto”, “tienes que hacer lo otro”, “tienes que hacer aquello”. Por cómo está construida la interfaz, Muchos llegan y te ponen el tema general; entonces cuando les dices “hola, buenas tardes ¿Qué estás buscando?”, ellos empiezan solitos a hablar.

19. Algunos asumen que eres un ser humano que está detrás [de la pantalla] y te empiezan a dar información y es como tú también los empiezas a ayudar. Algunos no. Algunos se traban y no comprenden por qué hacemos todas estas preguntas. Por ejemplo, el otro día llegó una mamá que está con una de sus hijas en esto de los proyectos de Talento Puma y entonces me decía:

- *Necesito hacer esto por esto y esto.*

- *¿su hija es parte de la UNAM?*

- *No, pero algún día lo será.*

- *Sí, pero si no lo es ¿en qué nivel está?*

20. Y ya me explicó y le dije que, a partir de sus respuestas, le puedo señalar a qué lugar pueden ir, cuáles son algunas referencias, algunas bases de datos aptos para su edad. Si es una niña de 5 años, no la voy a mandar a un repositorio como REDALYC ¿no? entonces, en ese sentido, a veces sí cuesta más el trabajo en línea.

21. Algunos como que agarran la onda muy rápido contigo de que estás haciendo las preguntas porque realmente estás dispuesto a ayudarlos. Sea o no sea usuario de la UNAM, en el sentido de interno o externo, tú lo vas a ayudar, pero necesitas también que te den información para justamente atender qué onda.

22. De forma presencial es más rápido. Porque también el propio usuario te empieza a explicar más. Es más fácil trabajar la oralidad que el sentido escrito y eso se ve en estadísticas. Pienso que es uno de los factores por los cuales también es mejor o siempre será superior la presencia. Incluso las videoconferencias, al menos [en ellas] nos estamos viendo y me puedes decir de viva voz qué necesitas, a diferencia del chat.

23. El chat sigue siendo un gran referente, ha tenido un gran impacto, ha beneficiado mucho. Simplemente tiene otras características. Haces que los usuarios repiensen lo que están planteando.

**¿Qué tipo de preguntas son las que más frecuentemente recibe por parte de los usuarios? ¿De orientación, físicas o complejas?**

24. De todo tipo. En usuarios internos desde orientación de información, “¿ya está abierta la biblioteca?”, “¿dónde puedo pagar mis multas?”, “¿dónde subo mi tesis?” “estoy haciendo mi proceso de carta de no adeudo”; o pueden ser simples, “estoy buscando tal libro”. Entonces, en este caso, cuando son internos y ya tienen su clave de acceso remoto, les dices “En este catálogo lo puedes buscar”. Si están buscando por tema, les dices que también utilicen el descubridor. Hay que abrir el panorama de todas las posibilidades que tiene Biblioteca Digital. Algunos llegan y dicen “oye no puedo bajar este artículo” y revisas si realmente la BIDI lo tiene pagado y luego le dices “¿sabes qué? no lo tiene”.

25. De orientación también [es común leer] “se bloqueó mi cuenta”. Por ejemplo, el otro día un chico me dijo:

*- Es la tercera vez que se me bloquea la cuenta.*

Y ya cuando él dijo que es la tercera vez, yo me dije a mí misma “no, éste ya está grave jajaja”. Le oriento y le digo:

*- Mejor escribe a tal departamento y les explicas porqué se te ha bloqueado tres veces para que ellos te digan exactamente qué es lo que va a ocurrir después.*

Cuando se bloquea una vez no pasa nada, pero ya tres veces sí dije “no, esto ya sale de mis manos, perdón”. Pero lo oriento y le digo que vaya a tal lado.

26. En usuarios externos, también oriento. Algunos usuarios externos a la DGBSDI llegaron con muchísimas preguntas durante los foros: “oye ¿dónde está el taller que voy a tomar?” “oye, la conferencia ¿qué tal?”, “oye, no sé qué”. Entonces, bueno, los vas llevando y les dices “escribe a tal, lado”, “escribe a tal lado...”.

27. También en usuarios externos, hay preguntas muy específicas: “oye estoy buscando tal información”, “necesito tal cosa” y bueno, ahí juega todo el acceso abierto que podamos dar como respuesta. Les digo “no lo vas a encontrar dentro de las bases de datos de la UNAM, pero la UNAM tiene el repositorio de tal materia”, “tiene el repositorio de tal otra”, o “revisa tal base de datos”.

28. El objetivo de consulta en la referencia en línea es siempre dar una respuesta a todos. Si el usuario es de casa [perteneciente a la UNAM], pues que entren a la Biblioteca Digital y los orientamos en la Biblioteca Digital. Si el usuario es externo, que se lleve [algunos recursos de] acceso abierto. Al fin y al cabo, el objetivo es también que todos tengan información arbitrada, validada, revisada. En este sentido, hay que apapachar a todos los usuarios que, por la pandemia, se sientan abandonados y con bibliotecas cerradas.

**Creo que vamos muy bien. Cuando usted atiende usuarios por el chat ¿Ha sentido que se llevan bien cuando intercambian mensajes?**

29. ¡Claro! Te digo que incluso me mandan emojis. Por ejemplo, esta mamá que me decía de su nena que estaba en este programa de la UNAM, al final yo le dije:

*- Por eso te estoy pidiendo toda la información sobre la edad de tu hija y el proyecto; para entender hacia dónde voy.*

*- Ay gracias, me gustó muchísimo.*

También, lo que te comentaba de que me cayó alguien de España y el chico me escribió:

*- Oye es que soy de Elsevier y me está diciendo alguien de la UNAM que lo ayude.*

*- A ver, ¿qué pasó?*

Y ya me dice:

*- Ahh muchas gracias, que amable, ahorita le digo [a mi compañero] que entre a su acceso remoto y que se dé de alta.*

*- Sí, cualquier cosa me lo mandas para acá.*

30. Tiendo mucho a decirles que si tienen cualquier duda regresen. Una vez una chava me dijo:

*- Ay perdón por la molestia.*

*- No, no es molestia, para eso estamos, para ayudarte. Y si te vuelvas a atorar y atravesar algo, vuelves a escribirnos, no hay ningún problema.*

31. Al final, el bibliotecario de referencia, el bibliotecario de consulta, debemos tener muy claro que somos una ventanilla, somos servicio. De por sí, cuando uno recuerda su primera experiencia en Biblioteca Digital, pues uno se asusta. Uno no se acuerda ni por dónde entrar, ni cómo usar [la Biblioteca]. Entonces, uno entiende que hay muchos usuarios que están asustados enfrentando el mundo digital. Es el caso de usuarios externos: Prepa en Línea. Es el caso de usuarios internos: primer ingreso. Uno lee “oye, acabo de entrar”, y entonces uno tiene que ser muy paciente en ese buen sentido.

32. Incluso cuando ya me dicen que son docentes y que están buscando algún texto, les hago el ofrecimiento:

*- Si escribe usted a [dirección de correo electrónico de la UNAM] le podemos dar el taller a usted y a su grupo sobre el manejo de Biblioteca Digital con todo gusto.*

33. En el caso de este chat de referencia que manejamos, tiene manita abajo y manita arriba, entonces uno se va dando cuenta que cuando te ponen manita arriba es porque les gustó la conversación, de que hubo charla, de que hubo cosas amenas. Hay veces que te dicen incluso “que Dios te bendiga” porque se sienten arropados, se sienten escuchados; aunque, a lo mejor, a veces no se van a llevar la respuesta perfecta y exacta que están necesitando.

34. Incluso con los usuarios internos, cuando les dices “no, ese artículo no se puede ver, tiene candado hasta para la UNAM” Algunos te dicen que muchas gracias, porque se sienten escuchados y atendidos. Además, cuando les digo “aquí está”, “date de alta en esto de acceso remoto”, “yo sigo contigo”, “hasta que no llegues hasta donde necesitamos que llegues”, “yo sigo atendiéndote”, o “sigo pendiente de ti”.

35. Eso ha sido muy importante porque, vuelvo al punto, cuando además tenemos analfabetas digitales, ese acompañamiento lo agradecen el doble, entonces sí. He tenido usuarios que incluso termino con varios emojis y con [frases como] “que tengas lindo día” o “cuídate”. Sí hay ese entendimiento.

**Esto ya viene implícito en las respuestas que acaba de dar, pero quisiera profundizar sobre ello ¿Ha logrado percibir cuando un usuario está molesto o preocupado cuando se comunica con usted por medio del chat?**

36. Sí, sí he notado cuando están enojados. Por ejemplo, una vez llegó alguien y no me preguntó absolutamente nada. Solamente dejó el comentario burdo de:

*-Es una lástima que, siendo la UNAM, no abra sus bases de datos a todas las personas porque es una universidad de la nación y debería dar el servicio incluso con bases de datos pagadas a todos. Entiendo sus políticas, pero no estoy de acuerdo.*

Ahí ya ni siquiera hubo interacción. Simplemente me tocó abrir la ventana con la frase así enojada.

37. Luego ha habido otros que, simplemente les dices que desgraciadamente el servicio [presencial] no está abierto al público, sino que está limitado a la Biblioteca Digital. Algunos [usuarios] incluso te dejan. Cierran ventana y no permiten el diálogo. De que se nota, sí.

38. También no sé si en ese sentido yo he sido, por la edad que tengo, yo he crecido con la tecnología. Yo vengo de LatinChat, LatinMail, Messenger y no sé si también este entrenamiento personal es lo que me ayuda a entender justamente qué es lo que pasa cuando estoy los usuarios. Sentir el enojo, la angustia... entonces sí, sí he sentido que algunos se enojan.

39. Algunos se enojan por las respuestas, más allá de enojarse conmigo: de que no está la información, de que no se llega... de ese tipo de cosas. Alguno que otro a lo mejor sí se ha enojado conmigo por algo que le dije. No lo voy a negar. Pero son los menos. Eso sí es cierto. En general, mi objetivo es que la gente se vaya contenta, que se vaya con una respuesta. Entonces, los que se enojan pues ciertamente son los menos. La verdad es que sí son los menos.

40. Algunos, vuelvo al punto, se enojan más por las políticas de la UNAM, que por el servicio que uno le da. Nomas que, bueno, sales rebotado jaja.

**Creo que ya también viene esto implícito en lo que dice, pero ¿le ha costado trabajo identificar estas emociones?**

41. Fíjate que no. Vuelvo al punto por lo que acabo de decir anteriormente: yo creo [que es gracias al] entrenamiento personal, desde los chats que había antes. Soy niña que vivió con el Messenger. Después pasé a los mensajes SM. Hoy en día, además de vías de comunicación, tengo los mensajes, tengo WhatsApp, tengo Telegram, tengo Signal, Messenger...

42. Uno como que empieza a tener cierta intuición. Además de eso, en mi caso particular, yo he trabajado, como te decía, en Prepa en Línea. Prepa en Línea es completamente en línea. Realmente nunca hablas con los alumnos. Todo es vía

mensajes escritos. Entonces ahí tienes que correr con la intuición de qué está pasando del otro lado. Justamente para dar una respuesta asertiva. Comprender las necesidades del otro, asumir qué está pasando y encontrar una solución que nos beneficie a ambos a partir de la palabra escrita, que es la parte pues conflictiva, complicada, pero que hay formas.

43. También creo que, en ese sentido, la inteligencia de la referencia en línea es asumir que el otro desconoce todo. Entonces es asumir que tú tienes que hacerle muchas preguntas justamente para que el otro se sienta, no atacado, sino arropado, y también te permita guiarlo.

**¿Cree usted que se puede cambiar el estado de ánimo de las personas a través de un mensaje textual?**

44. Sí y sí me ha pasado. En referencia en línea sí me llegó a pasar dos veces que entró una chica y como que no entendía por dónde. Quería bajar un artículo y nomas nada. Entonces le dije:

*- Pásame el artículo ¿cuál es?*

Y ya me dijo cuál era y le dije:

*- Ya lo bajé, si quieres te lo mando a tu correo.*

*- Ahhh muchísimas gracias.*

45. Entonces, por momentos sí notas que, como venían en angustia, así de “oye es que no encuentro”, “es que no puedo”, o “es que no me deja”; al decir las palabras “ya lo tengo ¿te lo envío?”, “Dame tu correo”, o “te hago llegar la información”; sí notas inmediatamente el “muchísimas gracias”.

46. Incluso dos, tres usuarios me han dejado “ay que Dios la bendiga” y el “que Dios la bendiga” es como un Ahhh [alivio], que ya hubo un respiro, que ya encontró información. En el caso, por ejemplo, de Prepa en Línea, les hago mucho el hincapié:



- *Guarda todas las ligas te van a servir no solamente para la materia que estás cursando ahorita, sino para el resto de las materias para sacar Prepa en Línea.*

47. Hay que pensar que Prepa en Línea son chavitos de 15 años. Van de 15 años hasta adultos de 80 años. Soy honesta. Tú no sabes si realmente la persona que está al lado de ti incluso tiene tu edad o es mayor. Pero de la comunidad [UNAM] hemos recibido “muchísimas gracias”, “ay me salvaste” o “por favor, te lo encargo” y sí se nota el cambio.

48. De la comunidad exterior también [he visto el cambio], de los usuarios externos. Pero ahí sí realmente pienso que es completamente la actitud de quien está sentado en referencia en línea y cómo dialogas con el otro para notar esos cambios. Yo sí pienso que no en todos lados hay estos objetivos de asumir esto. De cuidar al usuario, incluso de forma digital.

#### **¿Podría poner un ejemplo del antes y el después que usted nota?**

49. Pues, por ejemplo, con esta chica que te digo, sobre todo a ella la tengo muy clara:

- *De verdad es que me urge este documento y es que no puedo y es que ya lo intenté.*

Entonces cuando le dije “ya lo tengo” y además le dije “¿te lo mando a tu correo?” fue así de:

- *Ayy muchísimas gracias.*

Entonces ya, le envié el correo y fue muy curioso porque me mandó otro correo [otra respuesta]:

- *Oye tampoco puedo bajar esto ¿me ayudas?*

50. Entonces, ahí es donde se nota el cambio porque además ya hay la confianza de “si el bibliotecólogo ya me bajó un artículo, pues que me baje dos”. Obviamente le pides todos sus datos: [le preguntas] si es parte de la UNAM, de qué facultad, de

qué semestre; que nos envíe su ficha de inscripción... Entonces le dije [a esta chica]:

- *Claro, te lo bajo.*

Entonces ya, le bajé el segundo documento y se nota en el correo, el “muchísimas gracias”.

51. También, por ejemplo, cuando llegan los externos, sobre todo los de Prepa en Línea. Te digo que para mí ellos son un caso muy especial porque los traen sin muchas herramientas y los obligan a hacer mucha investigación. Ahí sí he notado el cambio de “oye estoy buscando lo de TIC” TIC y no sé qué cosa. Entonces es decirle:

- *¿Eres de Prepa en Línea? Bueno, te voy a dar una serie de opciones...*

52. Entonces ellos mismos te lo agradecen. Se nota mucho el “Oye es que estoy buscando esta información”, “¿cómo busco?”, “¿cómo uso esta biblioteca?”, cosas así. Cuando uno les empieza a dar la información “el muchísimas gracias” se nota. Hubo un caso en que ese día estaba muy tranquilo el chat. No había muchos usuarios, la verdad. De plano sí me dijo [un usuario que entró]:

- *Ay ¿te puedo hacer dos preguntas?*

- *A ver.*

- *Es que de verdad no entiendo lo de las TIC.*

- *¿Qué no entiendes?*

Me tomé 15 minutos y se lo expliqué. Al final sí me dijo:

- *Muchísimas gracias. Lo poquito que me dijiste ya me aclaró.*

53. Vuelvo al punto, sí se siente. En mi caso lo noto de como [los usuarios] llegan con las dudas, las preguntas y al final cuando empiezas a decirles “mira aquí está” y “busca esto” o “revisa la otro”.

Incluso a los internos. Vuelvo al punto, cuando me dicen:

- *Es que no puedo bajarlo.*

- *Bueno, a ver ¿cuál es el título? Déjame ver si sí lo puedo bajar.*

54. Sí se nota un antes y después, así de “¡ya encontré la información! ¡me va a servir!”, o “estaba atorado y no entendía ni cómo entrar a la Biblioteca [Digital]”. Chicos que la primera vez que entran; sean de carrera, de bachillerato, de cualquier nivel, y que les vas diciendo “mira”, “por aquí”, “por acá”; te terminan diciendo que muchas gracias. Además, hay algunos que sí te lo dicen: “eres muy linda”, “muchísimas gracias”. Sí hay palabras al final de las conversaciones que se nota que el usuario se va contento. Sí hay una evidencia de estas situaciones.

**En el hipotético caso en que usted nota que un usuario está molesto o preocupado ¿qué haría para calmarlo?**

55. Cuesta mucho trabajo porque además no sabes luego porqué está enojado. Pero la verdad es que siempre trato de preguntar cuando siento que hay cierta reticencia. Así de “¿qué necesita exactamente?” o “¿en qué lo puedo ayudar?” para justamente yo tener claridad de cuál es el enojo: si el enojo es conmigo como referencista en línea, si viene enojado de otra situación, si está enojado porque en la Biblioteca Digital no encontró el tema, o si está frustrado por las políticas de la propia Biblioteca Digital.

56. Hay que recordar que ni siquiera nosotros como [usuarios] internos tenemos el acceso a todas las bases de datos. Creo que usuarios enojados, muy muy enojados, a lo mucho he tenido dos. Poco a poco fui platicando con ellos y recuerdo sobre todo que uno [de ellos] dijo:

- *Ah bueno ya me lo explicaste. Ya vi que no es tu bronca, ya me voy más tranquilo.*

57. Yo la estrategia que planteo es preguntar. Y a partir de las preguntas y respuestas que me da él, proponer soluciones. Abrir el campo desde su necesidad de información o a donde lo oriento, o qué respuesta doy, o qué documento entrego. Mi estrategia sobre todo es preguntar. Son los menos [los usuarios] los que llegan enojados, pero siempre hay uno. Uno no puede negar la posibilidad. Y aquí, sobre todo, primero entender de dónde viene el enojo. Si es por frustración con la BIDI, si

es por frustración con algún referencista anterior o porque viene de otra biblioteca y ya trae la espada desenvainada o simplemente está enojado. Porque además hay días en los que entiendo que el usuario se enoja porque la tecnología no los deja comunicarse con nosotros. También no se descarta eso.

**Usted me ha descrito algunas situaciones en las que los usuarios se notan molestos ¿no? llega un momento en el que se desconectan del chat y la dejan con la palabra en la boca. Incluso hay escenarios peores en los que a usted le piden alguna información y mientras la está buscando, se desconectan y ya no los encuentra. Entiendo que esto puede llegar a ser frustrante o molesto, pero quisiera saber: ¿qué pasa en su mente en esas situaciones?**

58. Te voy a ser honesta: la verdad es que últimamente yo sé que los usuarios no se van porque quieren, sino asumo que, en su gran mayoría, se desconectan porque se cayó el Internet. Porque me ha pasado que yo dejo abierta la ventana porque algunos sí alcanzan a regresar y hasta te dicen “me estaba atendiendo fulana y me iba a dar unas ligas” o “estaba buscando información”. Entonces recuperas la charla.

59. También hay veces que, cuando se van, yo entiendo que a lo mejor se les agotó el tiempo, o tuvieron que hacer otra cosa, o se desesperaron. Ahora, lo que yo trato de que no pase esa situación es que cuando yo estoy buscando para un usuario, literal, como si fuera un servicio al cliente, le digo “sigo contigo”, “dame un minuto”, “sigo buscando”, o “dame chance”.

60. Por ejemplo, cuando estoy consultando con otros colegas sobre alguna situación como que no se puede acceder a tal base de datos, le digo [al usuario]:

*- A ver, dame chance de verificarlo. Déjame ver si eres tú, si soy yo, o a ver...*

Yo trabajo con [nombre de un colega de la informante] en referencia en línea. Y ambos revisamos de que no se puede y ya le digo [al usuario]:

*- ¿Sabes qué? No se puede entrar a la base. En este momento vamos a reportarla para que la revisen.*

61. La verdad es que cuando se desconectan no me enojo, porque yo sé que se aburrió, que se le acabó el Internet o simplemente tuvieron que salir corriendo para [recoger] la basura, el agua, la leche... Recordemos que estamos casi todos en casa [por la pandemia]. O están en el trabajo y el jefe los llamó y entonces ya dejaron la búsqueda perdida porque tuvieron que correr a una junta. Es el caso de las personas que estuvieron yendo a trabajar en físico. Entonces no, fíjate que así que tú digas “uy me enojo”, no. Porque asumo que las posibilidades de la desconexión son muy variadas.

**Pensemos en el peor de los casos, en el que sepamos directamente que sí está molesto y dice de cosas. Fue un mal día para usted. ¿Cree que es más fácil o más difícil calmarse cuando un usuario discute con usted por el chat?**

62. Fíjate que hay una cuestión que el chat tiene: cuando uno está en el chat, o por lo menos en mi caso, yo asumo que, aunque aparece mi nombre y yo soy la que está dando el servicio, yo soy la cara de una institución.

63. Hay días en que, alguno que otro [usuario], he tenido ganas de decirle “chiquito, ponte a hacer la tarea, no te la voy a hacer yo”. No, la verdad es que no [he tenido muchos usuarios molestos]. O sea, a lo mucho uno o dos. Algo que pasó es que yo abrí el chat y literal fue una chava que dijo:

*- Oye ¿sí eres mujer? Es que quiero [tener relaciones sexuales] con una chava, soy lesbiana.*

Y yo:

*- ¿Algo más en lo que pueda ayudarte? Porque por ahí no puedo ayudarte, solamente puedo darte información.*

*- Ay entonces no, gracias.*

64. Entonces, vuelvo al punto. Pensando en esa situación que es la más rara de las que he vivido en el chat en línea, al final yo creo que uno asume que trabaja para una institución muy importante como lo es la UNAM. El entrenamiento de más de 1 año y 4 meses de referencia en línea te proporciona un sentido que [te dice que] no

te puedes enojar y no puedes mostrar el enojo. Tienes que encontrar la forma. Cuando están enojados, obviamente no voy a mandar un emoji. Mi tono, mi lenguaje, se convierte inmediatamente en tercera persona, así de: “usted”, “disculpe”, “¿qué necesita?”. Porque también el lenguaje habla. Vuelvo al punto, realmente no recuerdo [que haya tenido usuarios molestos].

65. Recuerdo más los agradecimientos y los buenos chats que los malos. La verdad es que malos no recuerdo muchos, soy honesta. Recuerdo los divertidos jeje como el acoso de esta chava. En mi mente así de “reina, no es la zona”. Ahí lo que juega, más que la emoción, es pensar racionalmente. Tienes que brincar a un aspecto de “a ver, contesta como se contesta en una conferencia de la UNAM: frío y firme. [Hay que] dar respuesta”. Entonces, así pienso. Cuando de plano veo que están muy muy enojados, digo “a ver, lo que se puede hacer es esto”, “la posible solución es esta”, o “le recomiendo que revise esto”. Y, sobre todo, pues no engancharme ¿no? porque si te enganchas con un chat que es institucional, pues no quedas mal tú, queda mal la institución. Ahí sí tengo muy claro eso.

66. A lo mejor [esto] no lo he dicho: en Prepa en Línea te hablan mucho de las netiquetas. Las netiquetas son reglas en las cuales te tienes que comunicar con el otro a partir de un lenguaje escrito en vía digital. Apelo mucho a las netiquetas y apelo mucho a ese entrenamiento de Prepa en Línea, que sí he compartido la experiencia con mis colegas, porque una de las cosas que te están checando mucho los asesores de Prepa en Línea es justamente el lenguaje. Incluso si el alumno te está reclamando que:

- *¿Por qué le pusiste un 6?*

- *A ver, tú entregaste en tal fecha tal cosa, la rúbrica dice esto y esto, y además te faltó incluir en tu trabajo esto, por lo tanto, tu evaluación es esta.*

67. Desglosadito. Quieras o no, ese entrenamiento te prepara mucho para referencia en línea en ese sentido. Con esa tranquilidad de “¿cuál es el motivo del enojo?” hay que responder. No en mayúsculas, no en negritas, no en cursivas. Vuelvo al punto, si te están poniendo un emoji, pues les mandas un emoji. Si te

están hablando de “usted”, pues respondes de “usted”. Ahí sí hay que leer entre líneas lo que te están diciendo del otro lado. Y en el enojo, vuelvo al punto, ahí me manejo muy institucional. Piensa que está respondiendo la UNAM, no estás respondiendo tú. No te enganches y da la mejor la respuesta, que no implique que eso se traduzca en broncas y problemas. Busca solucionar. Que el otro se lleve, aunque se vaya enojado, una respuesta concreta. Desde a qué correo comunicarse, a quién hablarle, ahora sí que con quién se tiene que pelear, o dónde está la información. Incluso darle el artículo. Si está buscando un artículo y no puede, pues bueno le dices que “a ver si se lo puedo conseguir yo”, “no se preocupe”, o “deme un momento”.

68. Yo creo que ahí [en una situación conflictiva] uno no puede sentir mucho, tiene que subir el pensamiento, razonar. Respirar a lo mejor antes. Pensar muy bien la respuesta, porque una mala respuesta es una avalancha.

**Creo que usted ya me ha respondido esto entre líneas, pero ¿los usuarios que ha atendido le han dicho explícitamente a usted que sus necesidades de información fueron satisfechas?**

69. Sí, varios. Incluso algunos han agradecido. Ellos venían por una respuesta y yo les di tres opciones. Una chava que me dijo:

- *Estoy revisando [un tema] legal sobre educación en línea.*

- *¿Ya revisaste el doc. de los acuerdos de Prepa en Línea en las cuales se sustenta para que, a lo mejor, pueda ser un modelo de evaluación para tu investigación?*

- *No, y no lo había pensado.*

- *Mira, aquí está.*

Vuelvo al punto, ese sí es un objetivo completo. Que [usuarios] internos y externos se lleven una respuesta.

**Y aunque los usuarios no se lo hayan expresado directamente, ¿ha notado que quedan satisfechos?**

70. Pues en algunos casos, sí. Y también te voy a ser honesta: en algunos casos se van decepcionados porque el material que buscan es físico y pues las bibliotecas están cerradas y no está en digital. Eso también lo noto. Cuando les digo:

*- Oye es que el libro que necesitas solamente está en físico y seguimos con las bibliotecas cerradas.*

Noto la decepción de:

*- ¿Entonces no se puede?*

Y algunos [usuarios] sí me han dicho:

*- Bueno ¿que tú no estás en la biblioteca?*

*- No, estoy en mi casa.*

71. Entonces sí se nota, aunque no lo dicen. Hay como un “ahh ya, ya tengo la respuesta” en el sentido de “ah muchas gracias”. A veces no dicen “muchas gracias”, si [eso] no pasa, simplemente les preguntas:

*- ¿En qué otra cosa te puedo ayudar?*

*- No, con esto es suficiente.*

72. Entonces, aunque no sea una persona expresiva ni nada, se va con lo que necesita. [Eso] también es importante. Algunos, por ejemplo, les he dicho que, si necesitan regresar, que regresen. Y, gracias a que el chat te permite ver [a los usuarios navegando por BIDIUNAM], veo como siguen sus búsquedas y no regresan al chat conmigo. En parte, también esas son de las cosas que uno quiere, que los usuarios internos se vuelvan autónomos en sus búsquedas y puedan encontrar la información. No [lo digo] por no [querer] dar el servicio, sino porque realmente queremos usuarios autónomos. Confieso que eso me da gusto ver, que ya solitos andan brincando en las bases de datos o en los catálogos y ya no vuelvan a pedirte ayuda. Asumes que comprendieron el sentido de la búsqueda.

73. Si se vuelven a trabar, que luego hay algunos proveedores que ponen interfaces de preguntas o de inscripciones, entonces nomas hay que decirle [al usuario]:



- *Mira, le picas aquí y ya llegas al libro.*

74. Entonces, todas esas facetas en los usuarios noto. Desde la decepción porque está en físico. En algunos casos, te digo que no regresan a decirte que ya lo encontraron, pero te das cuenta que lo hicieron porque siguen buscando tranquilamente. [Eso] también es bueno.

**Para ir cerrando: suponiendo que empezó el día con el pie izquierdo y al llegar al trabajo carga con esas emociones negativas. ¿Le ha pasado que esas emociones las canaliza y termina siendo un buen día para usted?**

75. Fíjate que yo tengo muy claro dividir las. Lo que pasa en mi cabeza, lo que pasa en mí, tienen razones [de ser]. Lo que pasa en el servicio son otras [razones]. Que me alegra dar servicio y que siempre es satisfactorio que los usuarios se vayan contentos y alegres con la respuesta, eso siempre es aliciente. Pero que eso influya directamente en mi persona, no sé. Ahí sí me queda claro que mi vida personal [es aparte de] mi vida laboral. Porque hay procesos que, aunque sea un gran día en la parte profesional, pues hay cuestiones personales que siguen haciendo [ruido]. Hay preocupaciones que, aunque sea un muy buen día, internamente no se comparan.

76. Ahora sí que la experiencia personal de cada uno y las cargas emocionales de cada uno tienen etiquetas y nombres. Algunas son viejas amalgamas que a veces brotan. Lo que trato, sobre todo, es que no importa que carácter tenga yo, yo sonrío. El usuario se tiene que llevar la mejor experiencia porque, ahí sí pienso que, los usuarios internos, externos, presenciales y digitales, deben de tener la confianza de saber que todo lo que digan va a ser usado para encontrar sus respuestas.

77. También... Aquí el problema es que te puedes cruzar con varias ideas, porque tampoco quiero ser... de por sí me ponía media bruja cuando encontraba usuarios con café en la biblioteca, yo gritaba:

- *¡Ese [usuario] tiene café!*

78. Ahí sí me ponía como la bibliotecaria de "Monster Inc." jajaja. Pero la idea es que se los usuarios se vayan con la idea de que el bibliotecario es alguien de confianza, que está abierto [al diálogo] y que los escucha. Independientemente de

lo que esté pasando en mi cabeza, [ya sean] situaciones personales o incluso si llegué con insomnio, a mí me queda claro que el servicio tiene que ser lindo y bueno.

79. Por el otro lado, aunque el día sea muy bueno y que hayamos atendido perfectamente a 30 usuarios y todos se hayan ido contentos, es independiente de mis emociones personales.

**Me ha quedado bastante claro que usted sabe dividir sus esferas, pero fíjese que hay ocasiones en las que, por ejemplo, una persona termina con su pareja y esas emociones negativas las termina canalizando en el gimnasio. Es muy común que las personas vayan al gimnasio después de que las terminan y sus emociones las plasman ahí. ¿A usted le ha pasado similar en el servicio de referencia en línea?**

80. En el trabajo no. En el trabajo trato de que no se note. Hay veces que cuesta trabajo. Yo soy alguien a la que le salen los subtítulos en la cara, pero en el momento de atender un usuario, sonrío. Si hubo una situación que a mí me hizo enojar en el trabajo, [en la] que sí se me nota que estoy enojada o una situación personal que también me hace tener una cara de “el que se me acerque, lo muerdo”, en el momento en que me dicen que atienda a tal usuario, yo cambio mi cara. Porque sí pienso que el plato lo paga mi hígado, no el usuario. Yo puedo estar muy enojada, pero el usuario no puede pagar la factura.

81. En físico [modalidad presencial], si yo viera que mi enojo es superior, que de verdad no lo controlo, creo que es más plausible encerrarme en el baño o ir por un café y desaparecerme 15 minutos en lo que se me baja la furia. ¿La gente se puede dar cuenta de que estoy enojada? Sí, porque soy muy transparente. Definitivamente. Pero por muy enojada que esté, yo no puedo mostrar ese enojo con los usuarios.

82. Ciertamente, cuando estoy en camino al trabajo me puedo ir relajando, porque se me olvida mi problema personal y me enfoco en el trabajo y eso como que diluye el enojo; sí sucede. Pero de llevar mi enojo a los usuarios pues ¿ellos que culpa tienen?

83. Vuelvo al punto, pensando en que, con la pandemia, han llegado a referencia en línea un montón de personas que son analfabetas digitales. Incluso alumnos de la propia UNAM que acaban de entrar a primer semestre de bachillerato o de licenciatura. Sin importar la licenciatura o si vienen de CCH o de Preparatoria Nacional, tienes que ser amable con ellos. Ya vienen asustados por la zona digital más el hecho de tener que buscar información ¿y tú todavía los regañas? Que malo eres.

84. Cuando uno se enoja, lo mejor es salir a caminar jaja pa 'que se baje. También, decir que nunca me enoja es la mayor mentira. Por mucho que cuente cuentos infantiles en TOC TOC [programa de fomento a la lectura de la UNAM] y parezca que soy super amorosa, también yo cometo furia. Pero, sobre todo, yo creo que aquí la inteligencia es que no pueden pagar los platos rotos los usuarios.

85. Cruzando la línea de que el enojo va hacia los usuarios... Es que aquí vuelvo al punto: uno [trabajador de la UNAM] es la institución a la que representas. Si no nos queda claro desde donde estamos partiendo y en donde estamos, pues estás mal. Y, en segundo lugar, pues al final se trata de arropar a los usuarios. No perderlos, [sino] atraerlos a las bibliotecas.

86. Bajo esas consignas, me queda muy claro que no puedo llevar mi enojo. Por muy enojada que yo esté, el usuario no lo debe de saber. Vuelvo al punto, en físico creo que es más difícil, porque la cara tiene subtítulos; pero siento que es un objetivo. El usuario no debe saber que estas enojado, sino más bien encontrar respuestas y soluciones para él. No porque uno [mismo] no sea importante, sino porque uno está dando el servicio.

**Muchas gracias por su participación. Han sido muy útiles los datos que me ha brindado.**

¡A ti!

## **5. Entrevista informante morado**

**Cuénteme, ¿cómo ha sido su experiencia dando este servicio virtual en medio de la pandemia?**

1. Pues... ciertamente presentó retos al principio acostumbrarse a esta interacción. Simplemente ya estábamos un poco acostumbrados con la mensajería entre familiares, amigos y demás. Sin embargo, empezar a destilar este servicio tiene sus complicaciones y sus retos ¿por qué? Porque considero que hay cosas que son más sencillas que se las muestres o se las expliques personalmente al usuario a que se las estés diciendo a través de [palabra ininteligible]. Tienes que estar mandando capturas de pantalla, mandándoles las cosas. Tienes que ser un poco más rápido.

**¿Considera satisfactorio brindar este servicio en línea o considera que no hay nada como interactuar con otras personas cara a cara? ¿por qué?**

2. En lo personal me gusta mucho interactuar con las personas cara a cara. Siento que es más cordial, más profesional y puedes dar mejor atención a las respuestas de las dudas que van saliendo y también la comunicación es más rápida. Hoy en día todo mundo se desespera porque la comunicación o cuando vemos videos en Internet tardan mucho. Hay veces en que las personas quieren una respuesta a sus preguntas de manera inmediata.

**¿Cree usted que los usuarios expresan más abiertamente sus necesidades de información por mensaje o en persona?**

3. Considero que en persona porque hay veces en que también tenemos que leer su lenguaje corporal. Una cosa es lo que te dicen, pero hay veces [en las] que no saben cómo enseñarte el problema y hay veces que en persona es más fácil.

**¿Qué tipo de preguntas son las que más frecuentemente recibe por parte de los usuarios? ¿De orientación, simples o complejas?**

4. Todas. La verdad es que he recibido de las tres. Hay veces que es dependiendo del periodo en el que estemos. Hay veces [en] que entran muchas personas que no son comunidad UNAM y les tenemos que dar orientación a bases de datos de acceso abierto. Hay veces que son muchas búsquedas o preguntas simples de “¿Cómo tramitar mi clave de acceso remoto?”, “¿Cómo recuperar contraseñas?”. Hay veces que ya van un poco más hacia temáticas o hay veces que ya quieren entrar a bases de datos o piden artículos especiales. La verdad [es que] depende de muchas cosas, pero sí he recibido de todas las preguntas.

**¿Ha sentido que se lleva bien con un usuario cuando intercambian mensajes por el chat?**

5. Pues casi todo el tiempo manejan un lenguaje neutro o cordial. Ya empiezas a notarlo más cuando empiezan a escribir muchos agradecimientos o empiezan a [palabra ininteligible].

**¿Ha logrado percibir cuando un usuario está molesto o preocupado cuando se comunica con usted por medio del chat?**

6. Sí, claro. Por la manera en que te escriben y las palabras que usan te das cuenta que la persona está molesta. Yo no soy tanto de mayúsculas, pero hay personas que utilizan mayúsculas para escribir. Hay personas que sienten eso como agresión, sin embargo, de mi parte no tengo ningún problema. Pero sí... En el lenguaje en el que lo están diciendo es como te percatas si la persona está molesta o qué es lo que tiene. O hay veces en las que ellas mismas te lo mencionan.

**¿Como qué palabras serían las que utilizan?**

7. En este momento no recuerdo, pero muchas veces han estado intentado recuperar su clave de acceso remoto y no han entrado. Han querido recuperar algún artículo y no les permite. No recuerdo en este momento la palabra, no te puedo simplificar... Pero sí, básicamente son como por esos asuntos.

**¿Le ha costado trabajo identificar estas emociones?**

8. No, la gente es muy transparente.

**En relación con lo que usted decía de las mayúsculas ¿cree usted que los signos de interrogación y exclamación, los emoticones y otros caracteres parecidos ayudan a percibir las emociones del usuario más fácilmente?**

9. De todo... Hay veces [en las] que sí es muy sencillo, pero hay veces [en las] que... [el usuario] no sabe escribir o son niños de primaria y están buscando información. También hay que tratar de entender un poco lo que está pasando por ahí. Pero, en la mayoría de las ocasiones sí usan signos y emoticones.

**¿Cree que estos mismos signos le ayudan a usted a expresarse mejor en los mensajes? ¿Los ha utilizado?**

10. Más bien... manejas el lenguaje que maneja la persona. Si la persona no te pone emoticones, tú no puedes poner emoticones. Si la persona te pone emoticones, te está dando la posibilidad de que tú también los pongas y puedas tener una charla más fluida. Y pues obviamente, los signos de interrogación, exclamación y demás; por etiqueta los tenemos y sabemos que tenemos que utilizarlos para enfatizar nuestro diálogo.

**¿Cree usted que se puede cambiar el estado de ánimo de las personas a través de un mensaje textual?**

11. Sí, claro. Muchas veces al enviarles una buena noticia, darles ánimos o decirle “no te preocupes, pronto vamos a regresar a las bibliotecas”; las personas se sienten más tranquilas. Al enviarles una respuesta favorable, las personas se sienten más tranquilas.

**Si usted tiene la certeza de que un usuario está molesto o preocupado por lo que dice en el chat, ¿qué haría para calmarlo?**

12. Pues básicamente no puedes hacer nada. Lo que puedes hacer es ser cordial con él y cumplir tu trabajo. Tratar de darle la mejor información en el menor tiempo posible. Si esto no satisface sus demandas, pues bueno... hay veces [en las] que uno no puede hacer más cosas. Hay veces [en las] que las personas están molestas porque no han comido, tienen problemas en casa o bueno... En general casi no entran personas molestas al chat.

**¿Ha sentido la necesidad de calmarse cuando un usuario le manda un mensaje poco agradable?**

13. No, la verdad es que no. No puedes caer en juegos. No puedes caer en la conversación de los usuarios. A fin de cuentas, tú eres un servidor y estás haciendo tu trabajo. No puedes involucrarte en esta parte.

**¿Nunca ha tenido una experiencia en la que se quede este sabor amargo al tratar con un usuario?**

14. Sí, pero muchas veces ha sido más que nada la parte de que... Te estás esforzando realizando las búsquedas y de repente las personas se desconectan. Y tú así de "me hubieras avisado para no seguir buscando". Sería lo único.

**¿Cree usted que es más fácil o más difícil calmarse cuando un usuario discute con usted por el chat?**

15. Pues como te decía, no tienes por qué entrar en este juego con las personas. Básicamente, en el chat estás dando un servicio. Si el servicio no es favorable, pues que mal; pero obviamente estás procurando en todo momento hacer tu trabajo de la mejor manera. Así que no me involucro en esta parte de si me molesta o me enoja con las personas. La verdad es que no me involucro.

**Supongamos que usted está tratando con un usuario que viene molesto, ¿usted considera que sería más fácil manejar la situación en modalidad presencial o virtual?**

16. En ese caso, la verdad es que me es indistinto. O sea, en presencial se trata de hablar con ellos y darles... Es que lo que tú haces es servicio, le estás dando una información a las personas. Si la molestia va más allá de tus alcances y tus limitaciones, la verdad es que no puedes hacer nada. Al final, si la gente está molesta en el chat, lo único que tiene que hacer es salirse del chat y ya. Si es presencial, pues a lo mucho le pedirás a los de seguridad que salgan y eso cuando [el usuario estuviera] molestando a otras personas en el área de consulta. Sin embargo, he atendido a personas molestas presencialmente y, si no molestan a nadie más, creo que no hay ningún problema.

**Durante su instancia en el servicio de consulta, ¿los usuarios que ha atendido usted le han dicho explícitamente que sus necesidades de información fueron satisfechas?**

17. Sí, claro. Hay veces en las que les da pena y, en el momento en que les das el abanico de las respuestas, las personas quedan impresionadas porque no sabían que había tanta información o recursos sobre algún tema.

**¿Ha percibido que algún usuario haya quedado satisfecho con los resultados de su consulta, aunque no se lo haya expresado directamente a usted?**

18. Físicamente, por la sonrisa y la cara que tienen. En la parte virtual, por la forma en que expresan la actitud por la atención: “muy rápida”, “muy bien”, “que tenga buen día”, emoticones de felicidad... cosas así. También [mandan] bendiciones.

**Para ir cerrando, ¿considera que es más pesado el trabajo virtual o el presencial?**

19. Tienen sus pros y sus contras. En el trabajo virtual, puedes estar haciendo colaboraciones con tus compañeros en tiempo real sobre una misma consulta. Claro que es más rápido. El problema, también, de la virtualidad es que implica más tiempo. Son como las diferencias. Pero... como todo tiene sus pros y sus contras. Por ejemplo, en la parte virtual casi no puedes levantarte; todo el tiempo estamos frente a la computadora. Obviamente aprovechamos para hacer otras cosas, pero hay veces [en las] que quieres ir al baño y tienes que ponerte de acuerdo con tu compañero; o quieres hacer otra cosa, pero no puedes separarte de la computadora.

**Hemos terminado. Muchísimas gracias.**

Nos vemos, que tengas buen día.



## **6. Entrevista informante verde**

**¿Cómo ha sido su experiencia dando este servicio virtual en medio de la pandemia?**

1. Pues me ha gustado en su mayor parte porque sigo trabajando, sigo proporcionando el servicio a los usuarios. Tal vez el único inconveniente es cuando nos tocan usuarios que se molestan porque no les recuperamos en el momento que ellos quieren la información o entran usuarios externos a la comunidad UNAM que se molestan porque no tienen acceso a [los materiales de] la Biblioteca Digital. A veces no pasa de que se salgan del chat o sí nos llegan a decir groserías. Pero, fuera de eso, me agrada ayudar. Incluso las personas, a las que sí se les logra satisfacer sus necesidades de información, se van muy contentas. Eso me hace sentir muy bien.

**En un segundo vamos hacia donde usted comenta ¿considera satisfactorio brindar este servicio en línea o considera que no hay nada como interactuar con otras personas cara a cara?**

2. Pues bueno, aquí está la situación del COVID, de que por eso no es cara a cara, pero... para mí resulta más adecuado en línea porque... más que nada por estas personas porque ya estando en presencial se pueden dar situaciones... poco agradables. En ese sentido, el hacerlo en línea me es más grato con ese tipo de personas; con las que no se ponen así [personas conflictivas] y también con las que comprenden que no siempre se puede tener acceso a lo que ellos necesitan, ya sea presencial o en línea, es igual.

**Siguiendo con esta misma línea ¿cree usted que los usuarios expresan más abiertamente sus necesidades de información por mensaje o en persona?**

3. Yo considero que es más [satisfactorio] en persona, hablando ya de necesidades de información. Las respuestas de los usuarios luego son muy escuetas. En algunos casos, pareciera que no saben realmente qué es lo que están buscando. Eso sí llega suceder en presencial, pero siento que en línea sí llega a pasar esa situación

de manera más general. A veces me da la impresión de que no dicen completamente qué es lo que necesitan y uno tiene que indagar en ese aspecto.

**¿Qué indicios ha visto usted que le hacen pensar que los usuarios no quieren escribir todo de una vez?**

4. Porque es muy general lo que escriben, luego te dicen:

- *No, no, yo quiero otra cosa, yo quiero esto.*

Entonces te empiezan a escribir:

- *Yo quiero [un material] sobre este tema, pero esto.*

Y me ha tocado que [les ofrezco un documento y] me dicen:

- *O sea sí, pero más concreto en esto.*

5. Yo creo que a ellos les sería más fácil si [la comunicación] fuera por medio de la voz. Bueno, eso me supongo, no lo sé. Algunos [usuarios] ni el saludo te ponen, nada más te ponen el tema, y uno dice: “Bueno, ¿y este tema quieres que lo busque en artículos, en libros...?”. Y nada, no te ponen nada, nada más te colocan el tema y me dificultan la búsqueda. Muchas veces los usuarios esperan que el servicio sea rápido, se podría decir que instantáneo. Pero a veces, no puede ser así.

**Le iba a preguntar otra cosa al respecto, pero... creo que vamos muy bien. ¿Qué tipo de preguntas son las que más frecuentemente recibe por parte de los usuarios? ¿De orientación, simples o complejas?**

6. Pues últimamente nos han llegado más de orientación, de cómo se usa la Biblioteca Digital o cómo sacan su clave de acceso remoto. Ha disminuido, yo supongo que por la época, la búsqueda sobre temas complejos o temas simples. Es más que nada de orientación, o nos preguntan que cuándo vamos a abrir o, si no pudieron entregar un libro, que qué va a pasar con ellos [si se les va a cobrar una multa a los usuarios o no], cosas así. Pero sí, ha disminuido mucho en estos meses lo de búsquedas más complejas.

**Entonces, ¿se podría decir que hay más usuarios que son estudiantes e investigadores?**

7. La mayoría son estudiantes. Sí llegan a entrar académicos. Pocas veces, o por lo menos a mí me ha tocado, investigadores. Más que nada son estudiantes y maestros.

**¿De qué nivel?**

8. De nivel licenciatura. Sí hay de bachillerato, pero han entrado más de nivel licenciatura y no nada más de la UNAM, sino también externos.

**¿Ha sentido que se lleva bien con un usuario cuando intercambian mensajes por el chat?**

9. No presto tanta atención en ese sentido, pero sí recuerdo que ha habido algunos casos en donde me dicen:

- *Ay ¡Que amable!*

O bueno, con lo que escriben dan la impresión de estar agradecidos, porque luego también dicen:

- *Esto que me mandaste, me ayuda mucho.*

- *Para eso estamos, ¿no?*

10. Sí ha ocurrido algunas ocasiones. Bueno a mí me da esa impresión por lo que escriben en el chat, por las oraciones que escriben. [Me dicen] que les dio gusto cómo los atendí o que sí les está sirviendo la información. Cuando puedo, y aunque los usuarios no sean de la UNAM, accedo a algún repositorio para buscarles información y no se van con las manos vacías y eso les gusta.

**O sea que se lo han dicho explícitamente.**

11. Sí, incluso una vez me pasó que una usuaria me reclamó y me dijo que por qué yo consideraba de antemano que era hombre. Será la costumbre, pero no tenía manera de saber que era mujer. Solo veo un número [de identificación]. En la mayoría de los casos a veces se ve un correo o un nombre, pero generalmente los

[usuarios] que entran al chat solo llevan un número [asignado]. Ella era un número, entonces ¿cómo podía saber si era hombre o mujer? Pero fue la única persona que me lo hizo [expresar su molestia]. No me desgasté. Le dije:

- *¿En qué te podemos ayudar?*

Y se molestó y se salió. Uno no puede saber sus expresiones. Uno va deduciendo de acuerdo a lo que contestan.

**Déjeme recapitular: ¿esta usuaria se enojó porque no sabía usted que era mujer?**

12. Ajá y yo no tenía forma de determinar que era una mujer. O sea, se enojó porque yo presupuse que quien me estaba preguntando era un hombre. Pero, pues es la costumbre. Realmente a mí me es indistinto. Ya si me hacen la aclaración o yo veo que es una mujer, pues la trato como mujer. Pero [fuera] de esa manera yo no tenía ni forma de saber que era mujer. Era un número en el chat, no tenía forma de averiguarlo. A menos que le preguntara directamente, pero pues como ha sido la única persona con la que he tenido ese incidente, pues no me imaginé que fuera tan relevante para esta persona que yo presupusiera eso.

13. Yo he atendido a otras mujeres. Me doy cuenta hasta después, cuando les pido sus documentos para lo de acceso remoto. Hasta ese momento me doy cuenta que estoy atendiendo a una mujer y ellas no tienen ningún problema porque yo me dirija a ellas en forma impersonal. No les afecta, pero a veces son las cuestiones que uno se llega a encontrar en el chat. Así también, cuando uno atiende en forma presencial, pues uno se llega a encontrar unos ciertos incidentes, pero afortunadamente son raros.

**Dándole continuidad a todas las respuestas que me ha dado: ¿Ha logrado percibir de otra forma cuando un usuario está molesto o preocupado? Aparte de los mensajes de usuarios que le han hecho saber su molestia,**

14. Pues no. Aparte del texto que me ponen en el chat no tengo manera. A veces lo que ocurre es cuando, por ejemplo, doy un servicio y ya se va a acabar mi turno, le digo al usuario:

- *¿Sabes qué? Ya se va a acabar mi turno, pero si quieres te sigo atendiendo. Ya encontré esto, pero como ya voy a salir te mando mi correo para enviártelo.*

- *¡Sí claro!*

15. Y ya la comunicación es por correo. No me ha tocado con las personas que se molestan esa situación, porque, o se salen [del chat] o se ponen en un plan pesado. Como te decía, no tengo otra manera más que lo que me están poniendo en el chat. Como no tengo algún contacto visual, desconozco.

16. En cambio, en presencial, pues sí te vas dando cuenta por los gestos, las actitudes que toman, si están molestos o están contentos con el servicio. En ese aspecto sí es una desventaja el chat, pero dada la situación, no nos queda de otra.

### **¿Por qué motivos se molestan más los usuarios?**

17. Pues yo siento que porque no tienen la información instantánea. Hay gente que llega a pensar que los que estamos en el chat [atendiendo] somos bots. Yo creo que por esa razón ni siquiera saludan, nada más colocan el término como si estuvieran buscando en Google [para que] se les recupere. Pero, por lo que he notado [que los usuarios se molestan más], es porque no es instantáneo como en Google recuperar la información.

### **Ok, interesante. ¿Dice que le ha costado trabajo identificar estas emociones?**

18. Sí, lo que pasa es que cuando está escrito [el intercambio de mensajes] puede tener matices. A lo mejor te lo están diciendo en forma sarcástica, pero solo hasta que escriben alguna otra cosa, puedes agarrar el contexto. A veces llegan a incluir emoticones. Los emoticones, o por lo menos todos los que a mí me han tocado, han sido caritas alegres de que les gustó el servicio. Incluso una vez, una chica me puso una carita sonrojada. No entendí por qué, pero bueno.

19. Han sido nada más en esas ocasiones, porque cuando están molestos simplemente se salen o empiezan a decir de groserías o son groseros en su actitud. Pero, o sea, me doy cuenta por el texto [de que son groseros] o simplemente se van. Yo lo tomo como parte del servicio, pero ya les encontré la información y

justamente ya cuando voy a decirles que ya encontré esto, pues ya se salieron. Por eso yo considero que lo que más les molesta es en instantáneo la recuperación de información.

**Algunos de sus compañeros me comentan que, si el usuario pone emoticones, les da una pauta a ellos para también contestar con emoticones.**

20. Yo considero que depende de cada persona. Yo cuando tengo contacto con mis conocidos o con mis mismos compañeros de trabajo a través de WhatsApp, casi no uso emoticones. El emoticón que más llegó a usar es el pulgar arriba [y] decirles que todo está bien. Pero así, con los usuarios... No, no he usado emoticones.

21. Trato de no involucrarme tanto porque soy exclusivo. Cuando alguien se molesta y considero que está siendo injusto, pues sí me hace sentir mal. Pero, como soy impersonal, yo siento que eso hace que no me afecte. Eso, como te digo, también lo hago con mis compañeros de trabajo y con las demás personas con las que me relaciono. Por lo general solo uso un emoticón. Solo con mi esposa llego a usar una variedad de emoticones de caritas, pero con todos los demás uso el emoticón del pulgar arriba. Indicación de que todo está bien o que estoy de acuerdo. Supongo que ellos [mis compañeros], como son más extrovertidos, sí utilizan emoticones con los usuarios.

**Podemos decir que usted se mantiene en una postura formal con los usuarios, ¿no?**

22. Ajá, por eso se me hizo extraño que aquella chica [se haya enojado] porque yo estaba con todo el respeto y de manera formal. En ningún momento me puse a faltarle el respeto de alguna manera. Simplemente el “¿qué necesita?”. Es más, no entiendo por qué supuso que... No me acuerdo qué cosa dije que ella consideró que yo estaba presuponiendo que era hombre.

23. No sé, a veces a mí me desconciertan los usuarios jaja. Pero procuro no tomármelo personal, sino sería muy desgastante el trabajo en el chat. O yo lo veo así.

**Sí, me imagino. Tomando como ejemplo a esta chica, ¿cree usted que, si le hubiera mandado algún mensaje, hubiera cambiado el estado de ánimo de ella?**

24. Posiblemente, pero... no sé qué mensaje le [podría dar]. A lo mejor ofreciéndole una disculpa, pero yo no sentí que estuviera haciendo mal. Me limité a preguntarle que en qué la podía ayudar y después se salió. Igual y sí le hubiera dicho eso, pero ese aspecto no se me da mucho. Considero que cuando no estoy haciendo algo malo, ¿por qué tendría que pedir una disculpa? Pero sí, igual y si le hubiera dicho otra cosa tal vez hubiera cambiado [su estado de ánimo]. Me supongo.

**Entiendo. Imaginemos un escenario más fuerte que ese: si de plano usted ve que un usuario está muy molesto, ¿usted qué haría para calmarlo?**

25. Pues depende de qué está molesto. En algún momento dado se le puede, y [de hecho] alguna vez ha ocurrido, dar una explicación de las cosas. Por ejemplo, hay muchos usuarios que se molestan porque no tienen acceso a la Biblioteca Digital. Incluso hubo un señor que dijo que:

*- Los voy a demandar porque la universidad tiene que dar estos recursos gratis...*

Y no sé qué y no sé qué tanto. Yo recuerdo que le dije:

*- Como guste, pero es que no es cuestión nada más de la universidad. Se pagan licencias, entonces los mismos editores ponen las restricciones.*

Han ocurrido casos así, pero depende. Depende de la persona. Hay ocasiones en las que se les explica y dicen:

*- Ah bueno, está bien.*

**Usted comentaba que hay veces en las que usted está buscando la información y, de un momento a otro, el usuario desaparece. Entiendo que esa parte puede ser frustrante.**

26. Al principio sí me molestaba mucho, pero a mí me sigue sirviendo para mis estadísticas. Llevamos estadísticas de cuántas búsquedas hacemos, cuántos

documentos recuperamos, cuántos usuarios atendimos, en qué bases de datos entramos para recuperar la información. Y entonces, como yo llevo un registro de eso, pues digo: “Por lo pronto, esto va para mi estadística”.

27. Digamos que lo trato de ver más amigablemente para no estresarme. Porque sí, como comentas, es frustrante y al principio sí me molestaba mucho, pero ahorita ya no. Por esa misma estrategia o pensamiento, ya no me es frustrante.

**O sea que usted le ve el lado bueno a eso.**

28. Pues sí. Incluso hay veces en las que una búsqueda es interesante y digo “¡Ah bueno, no se me había ocurrido!” y pues me la marco para mí. Aparte de la estadística, pues luego lo reviso. Entonces sí, fue como una estrategia para no andarme estresando.

**Y con los usuarios, ¿ha sentido la necesidad de calmarse cuando está en plena interacción con ellos?**

29. Al principio sí porque sí me tocaba usuarios... Por ejemplo, hubo uno muy burlón que decía que yo era un bot y yo le expliqué dos veces que:

*- No, no soy un bot. Soy una persona que te está atendiendo aquí atrás [de la pantalla]. ¿Qué necesitas?*

Entonces a él le hacía mucho hincapié en eso del bot. Incluso cuando se despidió dijo algo así de:

*- ¡Gracias lindo bot!*

*- Que tengas un buen día.*

Muy burlón.

30. Y sí, sí me molestó mucho aquella vez, pero ahorita no. Siento que de alguna manera me ayuda mucho que sea un chat porque cuando fue en presencial [el servicio] sí había situaciones... Incluso le comentaba a alguno de compañeros [que] por cada de los que vienen aquí, puedes tratar muy bien a los usuarios, siempre tiene que llegar uno que se desquita de todos aquellos que no llegaron con buenas



intenciones o que llegaron mal. No sé ahorita que regresemos, pero ahí sí me es un poquito más difícil ser amable... Ser... ¿Cómo se diría? ¿Ecuánime? Pues ser más tranquilo.

### **¿Qué hace usted para calmarse?**

31. Pues sobre todo respiro. O sea, saco el aire, vuelvo a tomar, respiro y trato de mantener un ritmo. Generalmente me funciona para tranquilizarme. Hay un ejercicio que me enseñó una vez un amigo que me gustó mucho. Nada más que... como tengo que manipular mi nariz, pues no lo uso. A menos que esté solo. También que me acuerde, porque luego no me acuerdo del ejercicio. Pero una vez me ayudó mucho porque estaba muy alterado con una novia y ya iba a decirle hasta de lo que se iba a morir y ese ejercicio me ayudó bastante. No se me olvidó [la molestia], pero sí pude tratar las cosas de una manera muy muy diferente. Entonces, aunque no lo hago, así como me lo explicaron saco el aire y trato de tomar aire y mantener un ritmo y eso me empieza a tranquilizar.

### **¿Dice que los usuarios que ha atendido le han dicho explícitamente que sus necesidades de información fueron satisfechas?**

32. Sí. Incluso me han llegado a decir “¡Oye, que buen servicio!”, “¡Oye, muchas gracias! Esta información sí me sirve”, “¡Oye, que bueno! ¡Que tengas un buen día!”, o “¡Muchas gracias!”. Me han dicho cosas así. Entonces ahí sí considero que... Y eso que cuando me llegan a poner emoticones, como una carita feliz, considero entonces que sí le gustó el servicio.

### **¿Y ha detectado cuando no se lo dicen directamente?**

33. Ehh... no. Bueno, hay algunos que son... Digamos que nada más me dicen:

- *Muchas gracias, buen día.*

[Fuera] de esa manera, no estoy tan seguro de si realmente sí les gustó el servicio o no. O sea, ahí sí no sé. Pero como dicen “Muchas gracias, buen día”, pues adelante. [Como] no mencionó alguna otra cosa, considero que sí se dio [la atención debida]. Pero si no deja nada [algún mensaje], es irse un poco con la duda.

**Para ir cerrando: No sé si usted ha visto que, cuando una persona rompe con su pareja, utilizan todo ese coraje y esa frustración para meterse al GYM. Es común que las personas se metan al gimnasio después de una ruptura amorosa y que de ahí obtengan esa motivación. ¿A usted le ha pasado algo similar, pero en relación a su trabajo? Es decir, que tenga un mal día por algún motivo, que utilice todas esas emociones negativas y que las transforme para rendir en el trabajo de una manera idónea.**

34. Mmm... Pues no que recuerde. O por lo menos ahorita en lo del chat, no. En el trabajo en forma presencial, no. Realmente ahí sí me afecta un poco. Ahí sí me es difícil transformar la energía negativa para volverla energía positiva y que influya positivamente en mi trabajo. Pero ahorita en el chat, mas bien ahí sí [puedo]. Porque incluso [el hecho] que adapte estas estrategias de las que hablamos anteriormente, hace que realmente sea muy llevadero muy tranquilo. Yo creo que también influye el hecho de que como estoy en mi casa, eso me ayuda a... Incluso porque son estrategias que se me ocurrieron en un momento dado. Nadie vino y me dijo "Oye, podrías hacer esto...", sino simplemente se me ocurrieron. Y esa molestia que tenía al principio, se transformó en, no en que no me importara, sino simplemente en hacer más llevadero el atender usuarios así [de] groseros. Más que nada, groseros.

35. Con la mayoría de usuarios, no hay mayor problema. Realmente, creo que es en [modalidad] presencial donde sí me cuesta más trabajo transformar esa energía en positiva.

**¿O sea que su casa de alguna manera le ayuda a tener un estado de ánimo más positivo?**

36. Sí, yo creo que, porque como me llevo bien con mi familia, cuando hay problemas buscamos solucionarlos hablando. Mi esposa me ha dicho que he cambiado. Cada vez, la situación se ha vuelto más armónica. Me siento a gusto. Yo creo que influye el hecho de que esté aquí en la casa para que esté más tranquilo.

37. Trato de buscar estrategias para que, si en algún momento dado pasa algo perjudicial para mí, lo neutralizo o veo qué onda. Pero ya no adopto la misma

postura. Es lo que sí he observado, no nada más porque me dice mi esposa o los que me han visto en el trabajo. Sí me he dado cuenta de que sí ha habido un cambio ahorita que estoy desde casa a la situación que tenía en el trabajo. Que, de alguna manera, tengo que ver cómo seguirla manteniendo porque tarde o temprano vamos a regresar. Yo me siento muy bien así. Me siento sin la necesidad de estar tan estresado. Yo creo que ahorita el único estrés que tengo es que estoy estudiando la maestría y a veces los tiempos para entregar los trabajos son cortos. Y a veces dejan mucho material. Ese es mi mayor estrés. Pero trato también de sobrellevarlo para que no vaya a influir también en la relación que tengo con mi familia y también con los compañeros de trabajo.

**Usted comentaba sobre buscar estrategias. ¿A qué otras estrategias se refiere?**

38. Estrategias para que no me afecten las cosas. Tomar acciones como esta que decías de verle el lado bueno a ciertas situaciones. En qué me beneficia y perjudica. No sé, son cosas que se me vienen así a la mente.

39. Yo practico artes marciales. Creo que tiene que ver un poco eso. No veo cosas de psicología, sino que yo practico artes marciales. La mayoría de la gente las identifican nada más como golpes y patadas, pero, cuando yo estaba entrenando, nos enseñaban técnicas para no entrar a los golpes a la primera situación negativa. Uno tiene que buscar, precisamente, estrategias o acciones. Incluso, no actuar para no llegar a una situación que involucre violencia. Yo creo que eso de alguna manera influyó para que, sin que me dijera nadie, yo buscara la manera de verle las cosas buenas a ciertas situaciones que en otras circunstancias me molestaban o me hacían reaccionar.

**O sea que usted por su cuenta se hizo consciente de estas situaciones, ¿no?**

40. Sí. Me decía uno de mis maestros que la estrategia se aplica para utilizar lo que tienes de la mejor forma posible para lograr un objetivo. Entonces, tienes que definir tu objetivo y saber qué es lo que necesitas para llegar a él y mantenerlo, si es que te interesa mantenerlo. Yo creo que eso que me dijo mi maestro fue lo que me hizo

decir “Ah, pues está bien. Si ese usuario se pone en ese plan simplemente hago esto y ya”. Yo no voy a entrarle al juego porque para pelear se necesitan dos. Yo creo que eso fue lo que, de alguna manera, me ayudó para ir elaborando estas estrategias. Pienso que ahorita las tengo que mantener para que, cuando regrese a presencial, me sigan funcionando.

**Muchas gracias por sus respuestas. Quise dedicar el tiempo necesario para profundizar porque considero que sí van a ser de mucha utilidad.**

Ok, espero que sí te sirvan. ¡Suerte en tu trabajo!