

**ARTÍCULO ORIGINAL****Motivos y representaciones de los usuarios de hoy en las bibliotecas de salud del municipio Baracoa, Guantánamo****Motives and representations of users in health libraries today from Baracoa, Guantanamo**

Lic. Marianela Noa Legrá<sup>1</sup>, Lic. María Cristina Muguercia Llácer<sup>2</sup>, Lic. Daliana Durán Morgado<sup>3</sup>, Lic. María del Rosario Parra Castellanos<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología. Máster en Longevidad Satisfactoria. Asistente. Filial de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba

<sup>2</sup> Licenciada en Ciencias Sociales. Especialista en Gestión de Información. Instructor. Filial de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba

<sup>3</sup> Licenciada en Estudios Socioculturales. Instructor. Filial de Ciencias Médicas de Baracoa. Guantánamo. Cuba

<sup>4</sup> Licenciada en Gestión de Información en Salud. Asistente. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Guantánamo. Cuba

---

**RESUMEN**

Se realizó una investigación para caracterizar los motivos y representaciones de los usuarios de hoy en las bibliotecas de salud de Baracoa en 2014. Se trabajó con una muestra de 120 usuarios habituales de las bibliotecas y dos grupos focales. La información fue obtenida mediante un cuestionario, la entrevista y el grupo focal. Se aplica una triple triangulación en función de la fiabilidad y validez. Los motivos y antimotivos con la biblioteca estuvieron relacionados con los intereses encontrados que fueron docentes en los alumnos, e investigativo-curriculares en el profesorado. Los usuarios se identificaron con sus instituciones y la reconocen como centros que apoyan los procesos universitarios, acompañan al usuario y avanzan. No obstante, el imaginario personal sobre la biblioteca y el bibliotecario ideal están aún distantes del actual-real. Se aportó un diagnóstico de la situación

actual y una prospectiva del nivel deseado de incuestionable valía para estrategias futuras.

**Palabras clave:** bibliotecas, motivos, representaciones, usuarios

---

## **ABSTRACT**

An investigation was conducted to characterize the motives and representations of today's users in health libraries from Baracoa, 2014. The sample was: 120 regular users of libraries and two focus groups. The information was obtained by questionnaire, the re test interviews and focus group. A triple triangulation was applied depending on the reliability and validity. The motives and anti motives for the library were related to the competing interests of students in the teaching process, and research-curricular in teachers. Users are identified by their institutions and are recognized as centers that support the university processes, accompany the user and progress. However the personal imagination about the ideal library and the librarian are still distant from the actual-real. A diagnosis of the current situation and prospects of the desired level of unquestionable value for future strategies are provided in this work.

**Keywords:** libraries, motives, representations, users

---

## **INTRODUCCIÓN**

“El mundo se hunde bajo un océano de datos, a causa de la multiplicación de ordenadores y del desarrollo de Internet”, reseña un cable de AFP que continua “de modo que la explosión de información es una semibendición”.<sup>1</sup> Internet surgió como un nuevo juguete que sin saberlo ubicar, nos ponía ante la disyuntiva de utilizarlo, analizarlo, volverlo a utilizar y entenderlo, siempre a menor velocidad de lo que cada día traía como aporte nuevo.<sup>2</sup>

Se impuso entonces el cambio para un nuevo modelo de biblioteca con la apertura en espacios virtuales y un usuario partícipe en la construcción y optimización de los servicios y productos que ofrece.<sup>3</sup>

En este sentido, se llega a afirmar que el bibliotecario es el *gurú* de la edad de la información sin embargo, la biblioteca, una institución milenaria más que centenaria, sufre la crisis actual en grado superlativo.<sup>4</sup>

Ante los retos informativos con la entrada del nuevo milenio se deben emplear nuevos métodos y estrategias que permitan proyectar una imagen pública positiva de los servicios, los cuales, en las bibliotecas universitarias, están sumergidos en cambios continuos por "revolución digital"<sup>5</sup> todo lo que remite hacia la reingeniería de los mismos.<sup>6</sup>

En sitios de España se detecta que los alumnos por tradición llegan a la Universidad con un pésimo conocimiento de los servicios, recursos y posibilidades informativas con que cuentan, desconocen los productos informativos, características de las publicaciones y el manejo de fuentes de información básicas, llegan sin saber desenvolverse en una biblioteca. El profesorado desconoce también los servicios, necesita recibir información y formación sobre distintas fuentes de gran utilidad en la labor docente e investigativa.<sup>5</sup>

No todas las bibliotecas de salud poseen las condiciones físico-estructurales que le permitan estar a la altura de los retos actuales, por lo que son a veces subutilizadas y por ende subvaloradas en el desarrollo de los procesos universitarios. Bibliotecarios y gestores de información, por su parte, requieren mayor competencia, creatividad y desempeño para engendrar recursos proactivos que atenúen estas limitantes y colocar como centro y punto de mira al usuario.

Se sugieren estudios de mercado que evalúen la imagen de los clientes reales y potenciales sobre los servicios bibliotecarios<sup>5</sup> así como estudios de necesidades de usuarios, los cuales a pesar de contarse con metodologías concretas<sup>7</sup>, en este contexto aún son escasos. Eventos recientes proponen incluso el desarrollo de colecciones a partir de las necesidades de los usuarios.<sup>8</sup>

Con estas motivaciones y con la perspectiva del diseño de estrategias organizacionales futuras se realizó este estudio para describir los motivos y las representaciones de los usuarios de hoy en las bibliotecas de salud de Baracoa en el 2014.

## **DESARROLLO**

Se trabaja con una muestra intencionada de 120 usuarios habituales de las bibliotecas de salud, seleccionándose 20 usuarios por biblioteca y se conformaron 2 grupos focales de 10 miembros cada uno (10 profesores y 10 estudiantes). La información fue obtenida mediante un cuestionario semiabierto elaborado para este fin, la entrevista retest y el grupo focal.

Se establecen tres dimensiones de análisis: horizontal, vertical y transversal. Como variables horizontales se estudiaron motivos, antimotivos, intereses, representaciones sobre la biblioteca actual e imaginario personal sobre la biblioteca deseada y sobre el bibliotecario ideal. Las categorías verticales fueron el análisis de contenido, vínculo emocional y grado de elaboración personal. Buscando fiabilidad de los datos se definen como ejes transversales: la sinceridad, coincidencia, neutralidad y omisión.

Se aplicó una triple triangulación en función de la validez y la fiabilidad. Después de contrastar los datos obtenidos con las técnicas entre sí, someterlos al filtro según las dimensiones de análisis, y triangularlos entre el equipo autoral y la literatura, se resumieron los resultados por categorías.

### **Motivos**

Los motivos asociados a la biblioteca encontrados fueron: consultas bibliográficas, obtención de literatura complementaria y estudiar, en el caso de los estudiantes. El grupo de profesores refirió como motivaciones las búsquedas de información para trabajos científicos, autopreparación y encontrar tranquilidad.

Una investigación en una universidad de Buenos Aires al intentar conocer las conductas de información de los usuarios, coincidió con estos resultados al descubrir en los docentes características comunes como la exigencia de la actualización y la investigación, una mayor familiaridad con la colección. Los estudiantes manifestaron la poca familiaridad con el servicio y las fuentes de información disponibles.<sup>9</sup>

Un estudio de necesidades de usuarios de una biblioteca de salud en Camagüey aportó un diagnóstico institucional y remitió a hacer reajustes para tributar a una adecuada gestión de información.<sup>10</sup>

Jorge Ruiz plantea que "una forma de atraer a nuevos usuarios sería satisfacer nuevas necesidades culturales de la población", un estudio

suyo en Andalucía encontró que pese a conocerse y valorarse positivamente los nuevos servicios, esto no aumenta el atractivo de las bibliotecas, ni propicia un mayor acercamiento a las mismas<sup>11</sup>. Estudios también cualitativos en universidades, enfocados en el cliente, permitieron entender las motivaciones en consulta de información por parte de los estudiantes así como potenciar el uso de la Biblioteca.<sup>12</sup>

### **Antimotivos**

Los Antimotivos o las motivaciones para no asistir o dejar de hacerlo fueron similares en estudiantes y profesores relacionándose: bibliografía no actualizada, déficit de máquinas y acceso limitado a Internet, ruido y ocasional trato inadecuado. Léase como bibliografía obsoleta la referida a la literatura impresa lo que es una consecuencia lógica de la obiedad de su comparación con los contenidos digitales en constante actualización.

Juan Fuentes respecto al equipamiento inadecuado e insuficiente señala que en la medida en que la crisis afecta a las bibliotecas, afecta a todos sus componentes, incluido, lo referente al edificio, equipamiento, a la vez reflexiona que la crisis hace que aparezcan nuevos sentidos para la biblioteca y "hay que saber aprovechar estos nuevos sentidos".<sup>4</sup>

Mackenzie coincide en señalar que una de las quejas más frecuentes es que las bibliotecas se transforman en lugares demasiado ruidosos, por lo que se requiere la creación de espacios silenciosos y tranquilos, incluso sin ninguna tecnología "los usuarios requieren santuarios dentro de la biblioteca" si la biblioteca quiere sobrevivir, se requiere de los espacios "tradicionales": soledad, silencio, lugar para el recogimiento y la meditación.<sup>13</sup>

Otros autores advierten que la tecnología de información exige una adecuación de las rutinas operacionales, logística de los procesos y acceso a la información<sup>14</sup>, sin embargo en este medio aún existen dificultades técnicas para concretar este reto.

### **Intereses**

Los intereses más citados fueron: investigativos, docentes, comunicativos, así como curriculares; citando a los propios encuestados: "informarse sobre eventos virtuales, superarse mediante el aula virtual y armarse de las herramientas y condiciones mínimas para publicar".

Martín aboga por estudiar a los usuarios, ya que en la comunidad universitaria hay diferencia de intereses, de conocimiento y demanda de información, entre estudiantes, profesores o investigadores.<sup>5</sup>

La literatura recoge cursos de alfabetización informacional que valoran esta diferencia de intereses al tener en cuenta el diagnóstico del nivel de conocimientos de los profesores y sus necesidades de aprendizaje.<sup>15</sup>

### **Representaciones sobre biblioteca actual**

La biblioteca actual es percibida en unos casos como muy pequeña, baja iluminación, pocas computadoras, acceso limitado, pocos libros, poca información. En otros casos el imaginario sobre la biblioteca varía hacia una imagen acogedora limpia, agradable, y en otros incluso, la imagen es la de un sitio virgen, por explotar aún, poco atractivo.

El estudio realizado aplicó las recomendaciones de investigadoras mexicanas de incorporar la teoría de las representaciones sociales, como marco teórico referencial para el estudio de prácticas lectoras en estudiantes universitarios.<sup>16</sup>

Las imágenes sobre la biblioteca hoy están matizadas por el referente actual que combina lo tradicional y lo moderno. En las últimas décadas aparece un nuevo modelo de entender las bibliotecas y la profesión del bibliotecario. En lugar de depósitos del saber, las bibliotecas se postulan actualmente como espacios de animación de la vida sociocultural de sus poblaciones, abiertas a múltiples usos.<sup>11</sup> Civallero concibe la biblioteca como una unidad de información donde convergen unos repositorios organizados y profesionales que ejercen de intermediarios ante quienes desean acceder al conocimiento almacenado.<sup>17</sup>

En Andalucía también hubo referencias a una oferta bibliográfica en buena medida anticuada y poco atrayente. Los discursos de los usuarios mostraron el escaso uso actual o pasado del préstamo dado por el esfuerzo en su búsqueda y las preocupaciones por su devolución.<sup>11</sup>

### **Identidad institucional**

Los usuarios identificaron a su biblioteca como un centro que se esfuerza, que acompaña al usuario, que apoya los procesos universitarios y como un centro que avanza.

Mery Zamudio en España encontró ausencia de identificación de los usuarios potenciales y cierta aversión hacia las bibliotecas a

consecuencia de experiencias negativas y, al considerar que la validación del desempeño de la institución depende del grado de calidad que sus usuarios le atribuyan, se propone modificar esa actitud.<sup>14</sup>

### **Imaginario sobre la biblioteca y bibliotecario ideales**

En el imaginario sobre la Biblioteca ideal prevalece un local grande, con sala de máquinas conectadas en red, con mucha bibliografía actualizada impresa y digital, acondicionada y confortable, eficiente, eficaz, capaz de informar sobre los eventos en la red, integral y dinámica. Como puede apreciarse el imaginario es muy rico en cuanto a condiciones, conectividad y dinamismo de su personal. La biblioteca deseada está lejos de la que se tiene sobre todo en los aspectos físico-tecnológicos.

En otro contexto un estudio indicó la persistencia de una imagen tradicional de las bibliotecas, imagen que supondría una dificultad para el acceso a las mismas de usuarios potenciales que al considerarla un espacio prioritariamente dedicado al estudio, la configuran como un espacio incómodo y extraño.<sup>11</sup>

Fernández apunta que en la actualidad el papel de la biblioteca está mucho más orientado a la intermediación del acceso a la información especializada que al histórico papel de almacenamiento de la información, y advierte un cambio significativo en el usuario, que es más autosuficiente en el uso de las fuentes de información.<sup>2</sup>

El bibliotecario ideal es visto como alguien que gestiona y ayuda, amable, de buen trato, competente y conocedor, que guía y orienta, que asesora y colabora, rápido, dispuesto, comprensivo, responsable y que respeta al usuario.

La autoría valora estas percepciones como objeto de valor para las estrategias futuras porque significarían el nivel deseado y obsérvese que no solo se le atribuyen cualidades de índole cognitivo-conductuales sino también otras propias de la inteligencia emocional (capacidad empática, automotivación, habilidades relacionales), todo lo que está recogido en la literatura reciente.<sup>18</sup>

Algunos investigadores han dicho cómo ven ellos el futuro del profesional de la información o del bibliotecario universitario, este pronóstico es especialmente relevante al ser ellos parte de los usuarios, con más incidencia sobre bibliotecas universitarias o de investigación.

Fernández enfatiza en el papel al que se ve abocado el bibliotecario, al introducirse en ese proceso de asimilación y generalización de las inmensurables cantidades de información y, ayudar a convertirlas en una verdadera respuesta personal satisfactoria de las simples necesidades cognoscitivas o de procesos de asimilación tecnológica.<sup>2</sup>

Calderón recorre según diferentes autores la figura del bibliotecario y señala entre sus roles la formación permanente, la gestión de espacios para la comunicación y difusión, las labores de filtrado, organización y recuperación de información, la vigilancia científica y apoyo a la evaluación de la producción científica. Al referirse al futuro del gestor de información detalla el de poseer perfiles profesionales diferentes, destacando el de formador.<sup>19</sup>

Juan Fuentes al proyectarse al futuro plantea que los bibliotecarios necesitan adaptar sus perfiles a las necesidades de cada momento, colaborando, compartiendo, autoformando, formando y siendo formados, ocupando nuevos "nichos de trabajo".<sup>4</sup>

## **CONCLUSIONES**

Los motivos y antimotivos con la biblioteca estuvieron relacionados con los intereses encontrados que fueron docentes en los alumnos, e investigativo-curriculares en el profesorado.

Los usuarios se identifican con sus instituciones y la reconocen como centros que apoyan los procesos universitarios, acompañan al usuario y avanzan. No obstante la representación de la biblioteca actual varía desde una imagen acogedora y agradable hasta la de un sitio por explotar, de insuficiente equipamiento y conectividad e información limitadas.

El estudio aporta un diagnóstico de la situación actual y una prospectiva del nivel deseado de incuestionable valía para estrategias futuras.

## **RECOMENDACIONES**

- Utilizar los resultados para la estrategia organizacional.
- Implementar una estrategia de marketing.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agencia AFP. 11 de septiembre, 2000. Disponible en: [www.afp.com](http://www.afp.com)
2. Fernández VA. Internet y las bibliotecas: ¿mayor cantidad de información o más dificultades para satisfacer las necesidades? ACIMED [Internet]. 2001 [citado 17 oct 2014]; 9(3): [aprox 3 p.]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v9n3/aci06301.pdf>
3. De Volder C, González-Terán Y, Gutiérrez FG. Las bibliotecas universitarias argentinas en la web 2.0 [Internet].2014 [citado 17 de oct de 2014]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10760/17004>
4. Fuentes JJ. Bibliotecas para un tiempo de crisis: Edificio y personal. Rev General de Información y Documentación [Internet]. 2012 [citado 17 octubre 2014]; 22: [aprox 23 p.]. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RGID.2012.v22.39658](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2012.v22.39658)
5. Mañas Moreno JE. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio [Internet].1999 [citado 22 de nov de 2014]. Disponible en: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>
6. González MC, Santana S. Reingeniería de procesos y servicios en biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas "Gral. Calixto García Íñiguez". Rev cub inf cienc Salud [Internet]. 2013 [citado 24 de ene de 2014 ];24 (3) Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132013000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
7. Núñez-Paula IA. Gestión humana o de personas en la construcción de las sociedades del conocimiento. Acimed [Internet]. 2007 [citado 17 octubre 2014]; 16(3). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16\\_3\\_07/aci10907.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_3_07/aci10907.htm)
8. Armenteros I, Cárdenas L. Encuentro Nacional Bibliotecológico "Adelina López Llerandi" in memoriam". Rev cub inf cienc salud [Internet].2013 [citado 24 ene 2014];24 (2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132013000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000200010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
9. Fernández E, Díaz J. Proyecto de estudio de necesidades de información en la Hemeroteca de la Biblioteca "Prof. Dr. José Arce" de la Facultad de Odontología [Internet]. Buenos Aires; 2011 [citado 09 de octubre de 2014] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10760/17004>
10. Verdecia NV, Núñez Paula IA. Contribución al perfeccionamiento de la gestión de información en la biblioteca del policlínico "Tula Aguilera", Camagüey, Cuba. Acimed [Internet]. 2012 [citado 17 de oct de 2014]; 23(2): [aprox 15 p.]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v23n2/aci04212.pdf>
11. Ruiz J, Cerrillo JA. Una aproximación a las representaciones de las

- bibliotecas en Andalucía desde los discursos de los usuarios potenciales. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios [Internet]. 2009[citado 09 de oct de 2014]; 96-97: [aprox 17 p.]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3347391.pdf>
12. Arango J, Parga M, Vargas M. Herramienta de evaluación y generación de interacciones en el uso de bibliotecas. Revista S&T [Internet]. 2012 [citado 09 de oct de 2014];10(22) Disponible en: [http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/67984](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/67984)
  13. Mackenzie C. Emerging themes for public libraries looking forward. Australasian Public Libraries and Information Services [Internet]. 2009 [citado 09 de oct de 2014];22(4) Disponible en: <http://search.informit.com.au/documentSummary;dn=378865186207001;res=IELHSS>
  14. Zamudio M, Sampaio MI, Vergueiro W. El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. Rev Interam Bibliot [Internet]. 2005 [citado 09 de oct de 2014] ;28(2) Disponible en: <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewArticle/8591>
  15. Valverde O, Reyes SA, Espinosa E. Diseño de curso básico para la alfabetización informacional de profesores. Educación Médica Superior [Internet]. 2013[citado 17 de oct de 2014]; 27(2): [aprox 8 p.]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v27n2/ems06213.pdf>
  16. Gutiérrez A. El estudio de las prácticas y las representaciones sociales de la lectura: génesis y el estado del arte. Anales de documentación [Internet]. 2009 [citado 09 de oct de 2014]; 12: [aprox 14 p.]. Disponible en: <http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/9651>
  17. Civallero E. El rol de la biblioteca en la inclusión social. [Internet]. Madrid; SEDIC; 2011 [citado 09 de oct de 2014] Disponible en: <http://eprints.rclis.org/16309>
  18. Navas E. La Inteligencia Emocional: una herramienta bibliotecaria poco glamurosa, pero tremendamente efectiva en la atención al usuario/a. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios [Internet]. 2012 [citado 17 de oct de 2014]; 27(104): [aprox 7 p.]. Disponible en: <http://www.aab.es/app/download/10099709/Inteligencia.pdf>
  19. Calderón-Rehecho A. Algunas reflexiones sobre TIC, lectura y biblioteca [Internet]. 2012. [citado 09 de oct de 2014] Disponible en: <http://core.kmi.open.ac.uk/download/pdf/11889043.pdf>

**Recibido:** 19 de diciembre de 2014

**Aprobado:** 18 de marzo de 2015

**Lic. Marianela Noa Legrá.** Filial de Ciencias Médicas. Guantánamo.  
Cuba. **Email:** [macris.gtm@infomed.sld.cu](mailto:macris.gtm@infomed.sld.cu)