

Cátedra ESTUDIOS DE USUARIOS  
Profesor Adjunto: Lic. Lucrecia V. Felquer  
Prof. Aux. 1º a cargo Trabajos Prácticos: Lic. Adelaida Gómez Geneiro

*El texto que se presenta a continuación fue resultado del Trabajo Práctico N° 2.  
Tipología de Usuarios: usuarios remotos/virtuales, elaborado por las alumnas  
Cárdenas Ochoa y Ramírez en el año 2007, en base a las siguientes consignas:*

CONSIGNAS, para desarrollar en clase:

- 1) Conformen grupos de hasta 2 alumnos.
- 2) Aborden el resultado de la búsqueda en línea de sitios Web, obtenido en la Clase Teórica del lunes 16 de abril, sobre el tema Usuarios remotos / virtuales
- 3) Elaboren un texto informativo (en papel) sobre dichos resultados, en los que detallaran las características de los usuarios remotos / virtuales con la referencia de los sitios consultados.
- 4) A continuación. detallen en papel las características de los usuarios tradicionales
- 5) Elabore un cuadro comparativo, de doble entrada, entre los **Usuarios remotos / virtuales y los Usuarios tradicionales**
- 6) Cada grupo entregará su producción, junto con esta guía.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LIC. EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
CATEDRA ESTUDIOS DE USUARIOS

TRABAJO PRÁCTICO Nº 2

**TIPOLOGÍA DE USUARIOS: USUARIOS REMOTOS / VIRTUALES**

Alumnas: *CÁRDENAS OCHOA, Cristina E.*  
*RAMÍREZ, Iris Gabriela*

**AÑO 2007**

---

## **USUARIOS REMOTOS**

Se denomina *Usuario Remoto* a aquel que realiza la búsqueda de información o hace uso de los servicios de la biblioteca (no siempre se utiliza estos servicios exclusivamente), de forma alejada de su lugar físico, es decir es aquel que tiene *acceso remoto* a la biblioteca.

Para comprender mejor podemos exponer que el acceso remoto es "el acceso a través de medios electrónicos (ej. acceso telefónico o de red) a recursos bibliotecarios (ej. OPAC, bases de datos bibliográficas, de texto completo y numéricas) o a servicios bibliotecarios (ej. referencia, préstamos Interbibliotecarios y distribución de documentos), desde un sitio distante del lugar físico de la biblioteca que provee estos recursos." <sup>1</sup>

Cabe aclarar que el acceso remoto no comenzó en la era electrónica sino antes. Antes de esta época se permitía el uso y/o consulta de catálogos impresos en sus hogares u oficinas. Es con el devenir de las nuevas tecnologías que comienza el acceso remoto por medios electrónicos.

Los Usuarios Remotos tienen ciertas características o topologías según que autor lo defina. Reva Basch clasificó a los usuarios electrónicos en amplias categorías con rasgos identificables:

- **El usuario remoto frente a un desafío tecnológico**

Estos usuarios, en general, no tienen experiencia con las terminales o los recursos electrónicos de información. Los docentes tienen experiencia en la metodología de búsqueda de sus áreas temáticas, pero se frustran ante los problemas técnicos de acceso. Les interesan los resultados en vez del funcionamiento de la computadora o la mecánica de búsqueda. Los estudiantes todavía no tienen conocimientos completos de computación, y los medios de acceso. o el proceso de búsqueda en sí suelen causarles angustia. El "asesoramiento electrónico" es necesario para hacerlos sentir seguros, ayudarlos a resolver los problemas técnicos del acceso remoto e incentivarlos a buscar más ayuda cuando la necesitan.

- **El usuario remoto experto en tecnología**

Estos usuarios tienen sobrados conocimientos de computación y están ansiosos por explorar las posibilidades del ciberespacio. Les interesan los aspectos tecnológicos de las telecomunicaciones y las técnicas de acceso remoto, pero no están tan familiarizados

---

<sup>1</sup> Wielhorski, Karen. The Public-Access Computer Systems Review . 5, n°4 (1994) : 5-20. En: [www.bibnal.edu.ar/PAGINAS/recursosbiblio.htm](http://www.bibnal.edu.ar/PAGINAS/recursosbiblio.htm)

---

con el área temática que buscan o las técnicas efectivas de búsqueda. Están más interesados en los medios que en el fin.

- **El usuario remoto sin experiencia en investigaciones**

Estos usuarios remotos tienen suficientes conocimientos tecnológicos como para superar problemas de acceso e ingresar a los sistemas bibliotecarios. Una vez conectados, los estudiantes encuentran problemas con algunos recursos electrónicos de información. Por ejemplo, desconocen el alcance y la cobertura de un recurso o no son capaces de construir una estrategia de búsqueda que incluya todas las maneras posibles de expresar el concepto que están buscando. Los docentes generalmente entienden los principios de recuperación de información, pero necesitan ayuda con la terminología de un área temática desconocida.<sup>2</sup>

Según Romero (2002):

- **El novato**

El usuario desconoce el entorno y carece de un modelo mental de referencia. El interés que tiene por las ventajas atribuidas al entorno digital, le permite ser tolerante al error, se atribuyen a sí mismos los problemas en el manejo y confían en que la experiencia les enseñe.

- **El experto concreto**

El usuario tiene ya un modelo mental más afianzado, pero que no es completamente correcto. Otorga prioridad a la experiencia acumulada frente a la información del exterior, atribuyendo al sitio Web. las insuficiencias. Es la "dominancia" del modelo mental, que impone la interpretación del entorno imponiendo una "transferencia inflexible" donde este modelo mental determina comportamientos por encima de la información recogida del entorno. Es decir se mantiene un porcentaje elevado de errores, pero aunque el usuario no obtiene el objetivo deseado, repite la acción pese a la retroalimentación negativa.

- **El maestro**

Es el experto que a ha adquirido "maestría conductual" manifestadas en la rapidez y precisión en la ejecución, y es capaz de reconocer aquello que es común a diferentes aplicaciones, y transferir este conocimiento a diferentes situaciones.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Wielhorski, Karen. The Public-Access Computer Systems Review . 5, n°4 (1994) : 5-20. En: [www.bibnal.edu.ar/PAGINAS/recursosbiblio.htm](http://www.bibnal.edu.ar/PAGINAS/recursosbiblio.htm)

<sup>3</sup> Ferrada Cubillos, Mariela. En: [www.cibersociedad.net](http://www.cibersociedad.net)

En estos últimos tiempos Internet permite el acceso a la biblioteca desde casa al ciudadano común, o desde cualquier lugar a través de ciertos dispositivos de interfaces multimodales, (teléfono móvil, PDA, ordenador portátil, Wireless Imaging, etc.) accediendo a la información con objeto de satisfacer sus necesidades, sin un contacto directo con el bibliotecario.

Estos cambios, exigen variaciones en los profesionales debido a las nuevas exigencias, de estos nuevos usuarios.

### **USUARIOS VIRTUALES**

"La capacidad de tener y expresar, de buscar y recibir información es la base de la prestación de los servicios bibliotecarios según el Manifiesto de la IFLA de Internet. El acceso a la información es un requisito fundamental para el ejercicio de estos derechos por lo que las bibliotecas deben tender a convertirse en portales de acceso a la World Wide Web y en prestadoras de servicios virtuales a usuarios virtuales: la aparición de redes móviles que configuran un espacio ubicuo y universal que permite a los usuarios conectarse desde cualquier lugar y en cualquier momento a la Web, la transformación del mundo del libro y del comercio editorial, y las tecnologías sociales emergentes nacidas en torno al concepto de Web 2.0 están conformando la necesidad de desarrollar nuevos portales bibliotecarios, lo que se conoce como Biblioteca 2.0."<sup>4</sup>

Esta reflexión no lleva a la conclusión de que usuarios virtuales son aquellos que hacen uso de la Biblioteca Virtual; es decir la biblioteca se posiciona en una realidad virtual en la que el usuario pueda recuperar cómodamente desde una referencia bibliográfica en una base de datos, hasta un libro digitalizado.

"Podemos entender como Biblioteca Virtual:

.. La expresión biblioteca virtual se utiliza para describir colecciones de recursos Web. (Bawden y Rowlands, 1999)

- . Es aquella que hace uso de la realidad virtual para mostrar una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional. Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones. (López Guzmán, 2000)

---

<sup>4</sup> Tosete Herranz, Francisco (2006) Biblioteca y usuarios virtuales. Delivered at VIII Jornadas de Gestión de la Información, Madrid (Spain) en [www.eprints.rclis.org](http://www.eprints.rclis.org)

Es aquella que da un valor añadido a la biblioteca digital complementándola con servicios bibliotecarios y documentales, en los cuales interviene, de forma constante el elemento humano, que ayuda y complementa la acción del usuario, dándole estos servicios de forma virtual (a distancia), y que aprovecha la respuesta virtual de los usuarios para organizar la información y los contenidos que éste necesita, o para darle las herramientas .necesarias para obtener información. (Pérez, 2000)

.. Las bibliotecas virtuales son sistemas basados en la tecnología Web que tienen alojadas numerosas bases de datos científicas, muchas de las cuales se hallan en texto completo.” (Fitzgerald y Galloway, 2001) <sup>5</sup>

Si la Biblioteca Virtual es aquella que hace uso de la realidad virtual, (entendiendo por virtual a aquello que existe pero no es real no es físicamente real), complementándola con el uso de las nuevas tecnologías, el usuario virtual es el que ingresa a ese mundo virtual en busca de información para la satisfacción de sus necesidades.

"(...) Los bibliotecarios deben comenzar a entender los deseos y necesidades cambiantes de sus usuarios en relación con la adquisición de conocimientos y el uso de información. Más y más gente tiene ahora acceso a los ordenadores en el trabajo, en la casa o en la escuela. Están experimentando un acceso a la información y una distribución de ésta inmediatos a través de Internet, y esperan de las bibliotecas la misma rapidez de resultados. Podrían, sin embargo, necesitar orientación, consejo e instrucciones para conseguir la información específica que necesitan y quieren, especialmente en relación con el manejo eficaz y crítico de la información. (Rader, 2000:211)" <sup>6</sup>

## **USUARIOS TRADICIONALES**

Si hablamos de usuarios *tradicionales* nos referimos a aquellos usuarios que en alguna medida hacen uso de la biblioteca tradicional. Es decir realizan consultas y búsqueda de información en la institución, en el lugar físico; o para ser más específico podemos decir que el usuario tradicional es aquel que busca información de forma tradicional, o en forma tradicional.

---

<sup>5</sup> Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Para conocer al usuario tradicional los diferentes autores hacen una caracterización, tipificación o división depende del autor.

Según Emilia Curras: la autora realiza una clasificación de Usuarios según ciertas características:

Relación con el centro de Documentación:

- U. Desconocidos
- U. Conocidos

Número:

- U. Individuales
- U. Colectivos

Tema de Trabajo:

- U. Científicos
- U. Técnicos

Tipo de Trabajo:

- U. Particulares
- U. Investigadores
- U. Técnico - Industriales

Según Claire Guinchat - Menou: los Usuarios pueden definirse en función de criterios:

- *Objetivos*: Socio profesional, especialidad, naturaleza de la actividad, objeto de relación con el sistema de información.
- *Psicosociológicos*: Actitudes y valores.

La autora clasifica a los Usuarios en tres grandes grupos:

- Los que no pertenecen a la vida activa:
  - Escolares
  - Estudiantes
- Los que pertenecen a la vida activa y cuyas necesidades informativas provienen de su profesión:
  - Investigadores
  - Personal
  - Técnico
  - Planificadores
  - Administradores
  - Políticos

---

<sup>6</sup> Ferrada Cubillos, Mariela. En: [www.cibersociedad.net](http://www.cibersociedad.net)

- Profesores
- Divulgadores
- Los que pertenecen a la vida social:
  - Ciudadano

Según Lourdes Fera Basurto: clasifica a los Usuarios en grupos principales.

- Escolares - Estudiantes
- Investigadores
- Personal Técnico - Planificadores – Administradores
- Políticos
- Profesores – Divulgadores
- Ciudadanos

Sea cual fuera el autor, podemos discernir que todas las clasificaciones tienen un punto en común, las necesidades de información en base al nivel de educación del Usuario. Pero siempre que hablemos del usuario tradicional, hablamos de usuarios que buscan información de manera tradicional y en soportes tradicionales en su mayoría.

	<b>USUARIOS REMOTOS / VIRTUALES</b>	<b>USUARIOS TRADICIONALES</b>
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	Nuevos comportamientos ,usuario autosuficiente . Nuevas formas de vínculo entre el usuario y la información Usuario sin rostro	Mayormente necesita de la orientación del Profesional .Hay relación Usuario-profesional
<b>INFORMACIÓN</b>	Se toma de fácil acceso Se recupera al instante No existen límites a la información que se puede acceder. .Desaparecen las barreras del tiempo y del espacio Nuevos soportes electrónicos contienen la información	Fácil recuperación y acceso de la información, pero siempre con la presencia del Profesional · Es en tiempo real · Los soportes en su mayoría son <u>tradicionales (papel)</u>
<b>PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN</b>	Debe de tener un Perfil Profesional . Rol profesional en el nuevo contexto . La Comunicación se produce a distancia . asíncrona por medio de un computador . El usuario envía sus consultas a cualquier hora del día no se desplaza a la biblioteca . Se pueden presentar problemas para	El Profesional mantiene una entrevista de referencia con el usuario para determinar la necesidad informativa. · Promueve un diálogo usuario-bibliotecólogo frente a frente en donde juegan un

	<p>determinar la consulta cuando el usuario tiene dificultades para expresarse por escrito</p> <p>Utiliza recursos de información electrónicos (Internet, bases de datos, catálogos, colecciones de referencia electrónicas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. requiere de infraestructura de hardware y software tanto para la biblioteca como para el usuario</li> <li>. El Profesional debe dominar la interfaz operativa del servicio</li> </ul>	<p>papel muy importante la comunicación verbal, visual y gestual así como aspectos psicológicos.</p> <p>. El Bibliotecólogo debe ser un experto en el manejo y uso de los recursos de información.</p>
<b>ACTIVIDADES</b>	<p>Direcciones de Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Menús</li> <li>. Software de Búsqueda</li> <li>. Exportación e importación de registros</li> <li>. Pagina Web, e mail</li> <li>. Base de datos.</li> <li>. Digitalización</li> </ul> <p>Mantenimiento del equipo de cómputo</p> <p>Impresión láser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Control de virus informático</li> <li>. Correo electrónico</li> <li>. Foros y listas de discusión</li> <li>. Automatización de oficinas</li> <li>. Cursos de Internet y otras fuentes reglamento de Servicios y equipo de computo</li> <li>. Inventario automatizado</li> </ul>	<p>Credenciales de Prestamos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Catálogos</li> <li>. Encabezamientos de materias</li> <li>. Catalogación y clasificación</li> <li>. Carteles y folletos</li> <li>. Archivos verticales</li> <li>. Microfilmación</li> <li>. Restauración de libros</li> <li>. Fotocopiado</li> <li>. Almacenamiento</li> <li>. Preservación</li> <li>. Correspondencia</li> <li>. Comunicación Telefónica y Personal</li> <li>. Organización Manual</li> <li>. Uso del Catalogo</li> <li>. Reglamento de Prestamos</li> <li>. Inventario Tradicional</li> </ul>
<b>VENTAJAS</b>	<p>Rápida Accesibilidad a la información</p> <p>Diversidad en el tema buscado por el usuario</p>	<p>Conexión con el profesional</p>
<b>DESVENTAJAS</b>	<p>La disponibilidad y fiabilidad de las tecnologías de la información y la comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. La tenencia de recursos económicos y herramientas que permitan el acceso a determinados servicios</li> <li>. El conocimiento de la lengua en la que están escritos la mayor parte de los recursos informativos (lengua inglesa)</li> </ul> <p>Las barreras contractuales impuestas por los vendedores, también excluyen a gran parte de los usuarios potenciales.</p>	<p>Desactualización en los sistemas de servicios y atención al usuario</p>

## **BIBLIOGRAFIA**

Servicios de referencia virtual/Miguel Angel Márdero Arellano.- En: Ciencia da Informação, Vol. 30, No.2, mayo/agosto, 2001.

· Apuntes, E.U N° 15

. Apuntes, E.U N° 20

· Apuntes, E.U N° 61

. Apuntes, E.U N° 62

· Apuntes, E.U N° 64

. Apuntes, E.U N° 98