



*“Necesidad de información, comportamiento informacional y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación (Argentina)”*

Stella Maris Castro

Directora: Dra. Silvia Texidor

Trabajo presentado para optar al título de  
Licenciada en Bibliotecología

Año: 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Santa Fe – Argentina

## **AGRADECIMIENTOS**

A la directora de mi tesina, Dra. Silvia Texidor, por su apoyo constante, por acompañarme en este recorrido con profesionalidad, disposición, alegría y buen humor.

A mi hija Agustina por alentarme siempre.

A las autoridades de la Secretaría Legal y Técnica, Directora Gral. de Jurídicos Dra. Mariana Rosa Basualdo y Director Gral. de Despacho y Decretos Dr. Rubén Cachaldora, por la gentileza de permitir esta investigación.

A los usuarios y las usuarias de la Biblioteca SLyT quienes generosamente prestaron su tiempo para que este trabajo pudiera realizarse.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general indagar en las necesidades de información, el comportamiento informacional y la satisfacción de un grupo de usuarios poco estudiados como son los funcionarios gubernamentales. Para ello se determinaron los siguientes propósitos: 1) Identificar qué tipo de fuentes y documentos consultan. 2) Conocer con qué finalidad utilizan la información recuperada 3) Conocer el comportamiento respecto del tiempo y medios de consulta. 4) Conocer las dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda. 5) Conocer los criterios para seleccionar los documentos y organizarlos luego de la recuperación. 6) Determinar la confianza y satisfacción respecto de la búsqueda y recuperación. La metodología de trabajo utilizada es del tipo descriptiva con técnica cuantitativa. Como instrumento de recolección de datos, se diseñó y utilizó un cuestionario semiestructurado con preguntas cerradas. Las consideraciones teóricas tuvieron en cuenta los modelos NEIN de Calva González e ISP de Carol Kuhlthau, así como las investigaciones realizadas sobre el tema en distintas comunidades de usuarios. Las conclusiones que surgen de este análisis son 1) Los usuarios valoran la trayectoria de las Bases de Datos jurídicas para ubicar la información necesitada, Es importante para los usuarios la presencia de artículos de autores renombrados en materia de derecho administrativo. 2) Los usuarios se encuentran influidos por factores internos tales como experiencia en las búsquedas y conocimientos sobre el tema, así como también por factores externos como las presiones del ambiente, el poco tiempo que disponen para la búsqueda, y cuestiones propias del funcionamiento de las bases de datos 3) Los usuarios expresan su satisfacción y valoran como positivos los procesos de búsqueda y recuperación de la información.

**Palabras claves:** Necesidades de Información - Comportamiento Informacional – Satisfacción de usuarios - Funcionarios gubernamentales - Estudio de usuarios.

## ABSTRACT

The present research work has the general objective of investigating the information needs, informational behavior and satisfaction of a group of users little studied such as government officials. For this, the following purposes were determined: 1) Identify what type of sources and documents are consulted. 2) Know for what purpose they use the recovered information 3) Know the behavior regarding the time and means of consultation. 4) Know the difficulties and facilities in the search mode. 5) Know the criteria for selecting documents and organizing them after recovery. 6) Determine the confidence and satisfaction with the search and recovery. The work methodology used is descriptive with quantitative technique. As a data collection instrument, a semi-structured questionnaire with closed questions was designed and used. Theoretical considerations took into account the NEIN models by Calva Gonzalez and ISP by Carol Kuhlthau as well as the research carried out on the subject in different user communities. The conclusions that emerge from this analysis are 1) The users value the trajectory of the legal databases to locate the information needed. It is important for the users the presence of articles by renowned authors in the field of administrative law. 2) Users are influenced by internal factors such as experience in searches and knowledge on the subject as well as by external factors such as environmental pressures, the little time they have for searching, and issues related to the operation of the databases. Of data and issues related to the operation of databases 3) Users express their satisfaction and value the information search and retrieval processes as positive.

**Keywords:** Information Needs – Informational Behavior – User Satisfaction- Government Officials – User Study.

## TABLA DE CONTENIDOS

	Agradecimientos	1
	Resumen / Abstract	2
	Tabla de contenidos	3
	Lista de tablas e imágenes	5
	Lista de abreviaturas y siglas	7
	<b>Introducción</b>	<b>9</b>
<b>1</b>	<b>Planteamiento y Delimitación del problema</b>	<b>11</b>
1.1	Problema de investigación	11
1.2	Objetivos	11
1.2.1	Objetivo general	11
1.2.2	Objetivos específicos	11
1.3	Justificación	12
1.4	Revisión de antecedentes	12
<b>2</b>	<b>Marco Conceptual</b>	<b>16</b>
2.1	Necesidades de información	16
2.2	Comportamiento informacional	18
2.3	Modelo ISP	19
2.4	Usuarios	20
2.4.1	Tipología de usuarios	21
2.4.2	Los usuarios de la Biblioteca SLYT	22
2.5	La Biblioteca SLYT	25
<b>3</b>	<b>Metodología</b>	<b>27</b>
3.1	Tipo de investigación	27
3.2	Universo y unidades de análisis	27
3.3	Variables	27
3.3.1	Operacionalización de variables	28
3.3.2	Tabla objetivos modelo ISP y método NEIN	29

3.4	Instrumento de recolección de datos	29
3.5	Recolección de datos	30
3.6	Tratamiento y procesamiento de datos	30
<b>4</b>	<b>Resultados</b>	<b>31</b>
4.1	Caracterización sociodemográfica y laboral	31
4.2	Necesidades de información	33
4.2.1	Tipo de Fuente y documentos	33
4.2.2	Uso de la información	35
4.3	Comportamiento informacional	36
4.3.1	Comportamiento temporal y medio de consulta	36
4.3.2	Dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda	38
4.4	Selección y organización de los documentos recuperados	39
4.5	Confianza y satisfacción	40
<b>5</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>43</b>
	<b>Recursos Bibliográficos</b>	<b>47</b>
	<b>Anexo. Modelo de cuestionario</b>	<b>51</b>

### LISTA DE TABLAS e IMÁGENES

		página
Tabla 1	Operacionalización de variables	28
Tabla 2	Relación con los modelos ISP y NEIN	29
Tabla 3	Distribución de los usuarios por rango de edad	31
Tabla 4	Distribución de los usuarios por nivel educativo	31
Tabla 5	Distribución de los usuarios por área funcional	32
Tabla 6	Distribución de usuarios por tipo de puesto	32
Tabla 7	Distribución de los usuarios por antigüedad en el puesto de trabajo.	33
Tabla 8	Distribución por tipo de Doctrina consultada	33

Tabla 9	Distribución por tipo de jurisprudencia consultada	34
Tabla 10	Distribución por tipo de Legislación consultada	34
Tabla 11	Distribución por tipo de documento consultado	35
Tabla 12	Actividades para las cuales necesitan la información los usuarios	35
Tabla 13	Frecuencia de búsqueda por parte de los usuarios	36
Tabla 14	Tiempo del que disponen los usuarios para realizar las búsquedas.	37
Tabla 15	Medios de búsqueda utilizados por los usuarios.	37
Tabla 16	Dificultades de los usuarios con el uso de bases de datos jurídicas,	38
Tabla 17	Tipo de dificultades que presentan los usuarios cuando utilizan bases de datos jurídicas.	38
Tabla 18	Familiaridad con la lectura en pantalla por parte de los usuarios.	39
Tabla 19	Criterio de selección de documentos recuperados por los usuarios.	39
Tabla 20	Organización de los usuarios respecto a la información recuperada.	40

Tabla 21	Sensación de los usuarios al inicio de las búsquedas	40
Tabla 22	Nivel de satisfacción de los usuarios respecto del proceso de búsqueda	41
Tabla 23	Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los documentos recuperados.	41

### **IMAGENES**

Imagen 1	Modelo NEIN Calva González (2004)	18
Imagen 2	Proceso de búsqueda de información (Kuhlthau,1993)	20
Imagen 3	Estructura organizativa de la Subsecretaria de Asuntos Legales de la Secretaría Legal y Técnica.	25



## LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

srt.	artículo
BORA	Boletín Oficial de la República Argentina
CSJN	Corte Suprema de Justicia de la Nación
D.A	Decisión administrativa
Dec.	Decreto
INFOJUS	Agencia Nacional de Noticias Jurídicas
INFOLEG	Información legislativa y documental
ISP	<i>Inside Search Process</i>
NEIN	Necesidades de información
PTN	Procuración del Tesoro Nacional
Res.	Resolución
SAIJ	Sistema argentino de información jurídica
SLyT	Secretaría Legal y Técnica



## INTRODUCCIÓN

La motivación de este trabajo de investigación reside en la experiencia como profesional de la información en la biblioteca jurídica de la SLYT y busca poder ampliar el conocimiento sobre aspectos relacionados a las necesidades de información, comportamiento informacional y satisfacción, del colectivo de usuarios funcionarios de gobierno.

Se encuentra guiado por los conceptos fundamentales de los modelos Necesidades de información (NEIN) de Calva Gonzalez e *Information Search Process* (ISP) de Carol Kuhlthau.

En cuanto a su organización el trabajo consta de la presente introducción, cinco capítulos, los recursos bibliográficos consultados y un anexo.

El capítulo primero se ocupa de delimitar el objeto de estudio de esta investigación, se justifica el interés por el trabajo, se plantea y delimita el tema y se enuncian los objetivos.

El segundo capítulo está dedicado a exponer el marco conceptual: los conceptos de necesidades de información comportamiento informativo, satisfacción del usuario, según los modelos NEIN e ISP y las investigaciones realizadas sobre el tema. También, se delimita el concepto usuario de bibliotecas jurídicas.

En el capítulo tercero se detalla el camino metodológico empleado. Tipo de investigación, universo y muestra. Se definen las variables, el instrumento de recolección, la modalidad del tratamiento y la modalidad del procesamiento de datos.

El cuarto capítulo se dedica al análisis de los resultados volcados en diversas tablas.

En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación que pretenden responder a los objetivos planteados en el inicio de la misma conformando una síntesis de los elementos concluyentes derivados de los resultados obtenidos en la investigación.

A continuación, se detallan los recursos bibliográficos consultados y que orientaron esta investigación.

Finalmente, se incluye el Anexo *Cuestionario*.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL TEMA Y DELIMITACION DEL PROBLEMA**

### **1.1 Problema de Investigación**

Los usuarios de la Biblioteca SLyT, profesionales del derecho y funcionarios del gobierno nacional, consultan información jurídica para su trabajo. Para ello utilizan páginas jurídicas en línea, el catálogo de la biblioteca, así como bases de datos jurídicas en forma cotidiana.

El trabajo de investigación propuesto intentó responder a las preguntas que dieron origen al proyecto ¿Qué información necesitan los usuarios de la biblioteca? ¿Cómo y donde la buscan? ¿Con qué fin la utilizan? ¿Cómo valoran la búsqueda y recuperación de documentos?

### **1.2 Objetivos**

Dentro del proceso de una investigación, uno de los aspectos que adquiere mayor relevancia es la formulación de objetivos ya que son los que orientan las demás fases del proceso de investigación, determinan los límites y la amplitud del estudio, permiten definir las etapas que requiere el estudio y sitúan al trabajo dentro de un contexto general.

#### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar las necesidades de información, el comportamiento informacional y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Secretaría Legal y Técnica de la Casa de Gobierno de la Nación.

#### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Identificar qué tipo de fuentes y documentos consultan
2. Conocer con que finalidad utilizan la información recuperada
3. Conocer el comportamiento respecto del tiempo y medios de consulta

4. Conocer las dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda
5. Conocer los criterios para seleccionar los documentos y organizarlos luego de la recuperación
6. Determinar la confianza y satisfacción respecto de la búsqueda y recuperación

### **1.3 Justificación**

El disparador que impulsó a esta investigación es conocer con evidencias objetivas, a través del método de investigación, el universo particular de usuarios de la biblioteca en la cual me desempeño, respecto de sus necesidades de información recursos disponibles, comportamiento y la satisfacción de los mismos con las búsquedas que realizan y la documentación recuperada.

Una de las razones por lo que resultan interesantes los resultados de esta investigación es que se ocupa de un colectivo sobre el que se escribe poco. La bibliografía de estudios de usuarios es abundante en cuanto a dos tipos de usuarios: los estudiantes y los investigadores, no obstante, esta investigación pretende aportar conocimiento sobre las necesidades, el comportamiento y la satisfacción informativa de un grupo de usuarios poco estudiados como son los funcionarios gubernamentales.

### **1.4. Revisión de antecedentes**

Las necesidades de información y el comportamiento informativo no son siempre iguales en las distintas comunidades de usuarios sino diferentes ya que cada comunidad posee sus propias características. Si bien durante la revisión bibliográfica para este trabajo, no se encontraron investigaciones publicadas en el área de la biblioteconomía sobre el tema en usuarios funcionarios de gobierno, se tomaron investigaciones realizadas sobre comportamiento informacional y necesidades de información en ámbitos diferentes, a fin de poder completar el marco teórico necesario para comprenderlas, describirlas e interpretar los resultados de este estudio.

En primer lugar, se quiere resaltar la contribución al tema de Romanos de Tiratel (2000b) quien recopiló y revisó los distintos abordajes teóricos internacionales sobre los estudios de usuarios, especialmente las investigaciones sobre el comportamiento de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. Esto le permitió comprobar similitudes y diferencias con los resultados de investigaciones similares efectuadas, principalmente en los países anglosajones (Romanos de Tiratel, 2000a).

Con respecto a Kuhlthau, la autora remarca que el ISP es un proceso de construcción que comienza con incertidumbre y ansiedad en donde precisamente esta incertidumbre se debe a una falta de comprensión, una brecha en el significado que da inicio al proceso de búsqueda. “La incertidumbre es un estado cognitivo que comúnmente causa síntomas afectivos de ansiedad y falta de confianza” (2000, p.33). A medida que se avanza en la búsqueda, los sentimientos de confianza crecen. En su investigación (2002, p.29) la autora profundiza en las zonas de intervención de Kuhlthau y explica que zona de intervención es: “...aquella zona en donde el usuario puede hacer con la ayuda de otra persona lo que no puede hacer solo; la asistencia le permite avanzar en su tarea” y afirma que “la intervención permitirá al usuario resolver su necesidad de información en un punto particular del proceso de búsqueda.

Vázquez Moctezuma y Calva González (2013) estudian información y el comportamiento informativo de la comunidad de boxeadores amateurs de México. Los autores destacan que su investigación quiere acercarse ‘a un sector social no tratado por la bibliotecología integrado por este grupo de deportistas. Según los autores, la información conlleva un rol importante en el desarrollo de los usuarios ya que influye en los mismos para que puedan controlar parte de su ambiente. De esta manera surge la necesidad de información a partir de que el usuario “detecta su limitada información sobre algo y al querer aumentar esa información, manifiesta su comportamiento; es decir una transformación en sus actividades” (p.179).

La investigación realizada por López Franco (2012) tiene por objetivo dar un panorama del comportamiento informativo que manifiestan los vitivinicultores de la región de Ensenada en el estado de Baja California, México. El autor remarca que que no se cuenta con antecedentes del tema en este país, por lo que no se

conocen las fuentes de información a las que estos trabajadores de la uva acuden para llevar a cabo sus diferentes actividades tales como la selección de la materia prima de acuerdo a la zona, la siembra, cosecha, producción, etc., por lo que espera que su investigación aliente el establecimiento de un centro de información relacionado con la vitivinicultura en el lugar y la adquisición de material bibliográfico para el apoyo de esta comunidad de usuarios.

En Brasil, los investigadores Souza da Silva, Oliveira, Teixeira, Costa y Nunes (2020) se plantearon como objetivo identificar, en la producción científica brasileña en Bibliotecología y Ciencias de la Información, la utilización del ISP de Carol Kuhlthau. Para ello realizaron una revisión sistemática de los estudios científicos en el tema, obteniendo como resultado que cuatro investigaciones adoptaron como base metodológica y conceptual la teoría del ISP ya sea para identificar el proceso de búsqueda de información de los usuarios dentro de un contexto dado como para planificar e implementar estrategias que promuevan el aprendizaje informativo y la competencia en información.

Alexa Gómez Restrepo (2012) toma como base el modelo *Information Search Process* (ISP) para realizar un estudio exhaustivo sobre el comportamiento en la búsqueda de información de estudiantes de programa de postgrado en la selección y uso de las bases de datos bibliográficas. En su trabajo la autora manifiesta que, "...es cierto el supuesto de que el uso de las bases de datos por parte de los estudiantes está condicionado por aspectos internos en el sujeto como una necesidad de información consciente y formal, y obedece menos a aspectos externos como factores intrínsecos de la base de datos." (Gómez Restrepo, 2012, p.146). La autora también analiza las distintas teorías para el estudio del comportamiento informativo en ámbitos académicos y expresa que este análisis "permitió identificar el modelo de Kuhlthau como el más indicado para explicar, a partir de la perspectiva del usuario, los factores que intervienen en la selección y uso de una BDB" (p.136).

Se quiere destacar asimismo los trabajos de investigación realizados por tesis de la Universidad Nacional del Litoral.

María Paula Fumagallo (2012) investigó el comportamiento de los profesionales de la INTA de General Villegas, referida a la recuperación en la Web de información especializada en ciencias agropecuarias.

Por su parte, Gabriela Torresetti estudió las necesidades de información y la conducta informativa de los profesionales a nivel comercial de la Red de Huerteras y Huerteros de Rosario de la provincia de Sta. Fe. Torresetti explica que cuando surge la necesidad de información se produce “una modificación en el inconsciente del individuo que conlleva a que permanezca como un deseo (o demanda potencial) o se transforme en una demanda (formulación expresa)” y continúa diciendo que “en ambos casos la forma en que el individuo resuelve esta carencia es lo que se conoce como “Comportamiento Informativo” (Torresetti, 2016, p.19).

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

En el marco conceptual se presentan las bases teóricas que van a posibilitar el abordaje de una investigación. Este trabajo se enmarca en los modelos Necesidades de información de Calva González e *Information Search Process* de Carol Kuhlthau.

### **2.1 Necesidades de Información**

La necesidad de información consiste en una carencia que lleva a las personas a buscar el conocimiento analizarlo y organizarlo. Esta necesidad de información está condicionada por el carácter individual de cada persona y por factores externos del medio ambiente. Calva González (2006, p.1) expresa que “el ser humano entre todas sus necesidades tiene las de información, porque es un organismo viviente que posee un intelecto y genera conocimiento sobre el mundo que lo rodea; busca explicaciones sobre cómo y por qué ocurren los hechos o fenómenos y sobre su propia existencia”.

Calva González (2007) indica que el surgimiento de las necesidades de información se ve influenciado por la existencia de factores externos que están determinados por el medio ambiente que rodea al sujeto y por factores internos que surgen de las características que cada persona posee como ente individual. Lo que importa por lo tanto es conocer las características individuales de cada usuario tanto como las del ambiente que la rodea y ver como ambas influyen en la formación de las necesidades de información, en el desarrollo del proceso de búsqueda y en la valoración de los resultados obtenidos. El autor del modelo teórico de las Necesidades de Información (NEIN), profundiza sobre su surgimiento y explica que estas “son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona...” (p.102). Estas carencias producen en la persona una insatisfacción que la lleva a presentar un comportamiento a fin de satisfacerla. El autor denomina a esta conducta comportamiento informativo y explica que es a través de este comportamiento como puede detectarse la existencia de necesidades de información de los usuarios.

En su investigación, considera tres fases principales en la determinación de las necesidades de información:

a) Fase de surgimiento de las necesidades de información:

Es el momento en el cual las necesidades se originan en la persona. “Esta fase constituye el origen del fenómeno, así como la base del desarrollo del mismo” (p. 329). Este surgimiento de las necesidades de información está influenciado por el ambiente, el medio que rodea a la persona o factores externos y las características individuales de cada persona o factores internos tales como psicológicos o emocionales. Estos factores no son los mismos en todas las comunidades de usuarios por lo tanto las necesidades de información también serán diferentes, lo que se traduce en tipos y patrones específicos de cada comunidad.

b) Fase de manifestación de las necesidades de información o comportamiento informativo:

Es el momento en que las necesidades de información se manifiestan. Esta manifestación se traduce en un comportamiento informativo el que también va a estar influenciado por factores internos y externos. El autor advierte que a fin de comprender la verdadera naturaleza del comportamiento informativo de los usuarios, esta fase debe ser investigada teniendo en cuenta que tiene su origen en una necesidad informativa y no de forma aislada.

c) Fase de satisfacción de los usuarios:

Es en esta fase que se comprueba si la necesidad de información del usuario fue cubierta, o no. Es el momento en donde el usuario establece su satisfacción o valoración positiva o su insatisfacción o valoración negativa con respecto de la necesidad que lo motivaba.

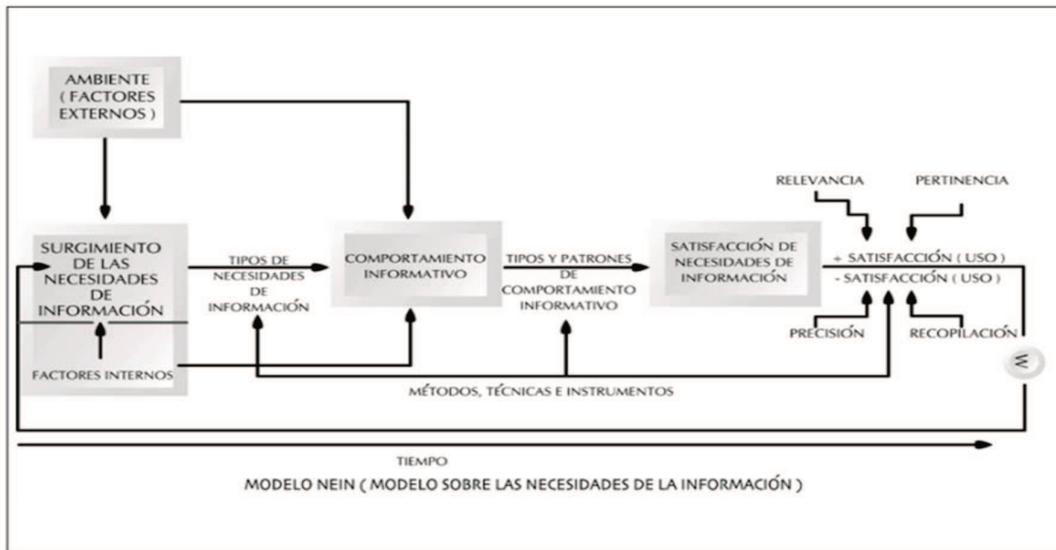


Imagen 1. Modelo NEIN Calva González (2004)

## 2.2 Comportamiento Informacional:

Según Calva González, este puede entenderse como la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento. Asimismo, el comportamiento informativo trae consigo actos mentales y físicos para tratar de internalizar la información encontrada.

En 1981, Tom D. Wilson presenta las conclusiones sobre su investigación sobre el comportamiento informacional y define que este es la totalidad del comportamiento humano incluidas las búsquedas activas y pasivas, así como la recepción pasiva de la información incluyendo el uso que se hace de ella “el comportamiento de la información es la totalidad del comportamiento humano en relación con las fuentes y los canales de información, incluidos ambos búsqueda de información activa y pasiva y uso de la información” (Wilson, 2000, p.49).

El autor explica que para que se genere una búsqueda la persona tendrá que haber identificado previamente alguna necesidad de satisfacer una información.

A este concepto lo denomina '**Information Seeking Behaviour**' o comportamiento en el intento de búsqueda de la Información. El individuo para buscar esa información recurre a lugares o sitios en donde poder encontrarla. A esta interacción con los sistemas de información Wilson la denomina '**Information Searching Behavior**' o comportamiento de búsqueda de la información'.

Ahora bien, la persona al tratar de incorporar la información encontrada realiza actos físicos y mentales como subrayar las partes importantes del texto o comparar la información con la que se tenía previamente en la mente. A estas acciones el autor las llama comportamiento en el uso de información o **Information Use Behavior**.

Carol Kuhlthau, autora del sistema de búsqueda de información denominado *Information Search Process (ISP)*, propone un proceso de construcción basado en la perspectiva del usuario al incorporar en el proceso de búsqueda de información tanto los aspectos físicos y cognitivos como los afectivos. Kuhlthau contempla seis etapas o estadios en su sistema en donde observa los sentimientos, pensamientos y acciones comunes a cada una de ellas que presentan los usuarios en el proceso de búsqueda de la información. Es decir que en las seis etapas de su sistema contempla tres puntos de vista: el afectivo (sentimientos), el cognitivo (pensamientos) y el físico (acciones).

### **2.3 Etapas del Modelo ISP**

**Iniciación.** En esta etapa el usuario toma conciencia de su necesidad de información y tiene sentimientos de duda o incertidumbre sobre si encontrara lo que necesita. Esta incertidumbre proviene de una falta de comprensión, una construcción limitada. Es el primer paso en el proceso de búsqueda de la información.

**Selección.** Etapa en donde el usuario identifica un tema y su incertidumbre inicial da paso a un breve sentido de optimismo como para disponerse a comenzar la búsqueda.

**Exploración.** En esta etapa la información encontrada por el usuario no es la deseada, sino que inconsistente e incompatible. Esto le genera mayor incertidumbre, confusión y duda. Se deprime y decrece su confianza en encontrar la información necesitada.

**Formulación.** En esta etapa es mayor el enfoque del usuario en la información que necesita. Su incertidumbre disminuye a medida que su confianza comienza a aumentar.

**Recopilación.** Etapa en que el usuario encuentra la información necesitada. Su confianza es total y no hay incertidumbre.

**Presentación.** Etapa en que el usuario finaliza su búsqueda. La búsqueda se completa con su comprensión del tema y entonces puede transferir esa información a otros y poner en práctica ese aprendizaje.

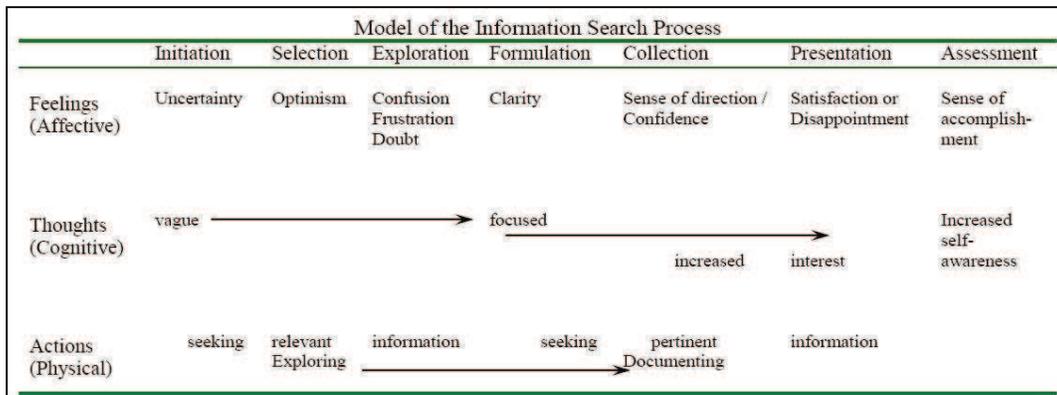


Imagen 2 Proceso de búsqueda de información (Kuhlthau,1993)

## 2.4 Usuarios

El usuario es aquella persona que necesita información para el desarrollo de sus actividades, es quien hace uso del servicio siendo el destinatario del proceso de transferencia de información. El usuario es productor y consumidor de información y constituye la base de la orientación y de la concepción de las

unidades de información, es “la razón de ser de cualquier entidad dedicada a ofrecer servicios de información” Hernández Salazar (1993, p.17).

En efecto, las unidades de información están determinadas por las necesidades de sus usuarios, su finalidad última es conocerlas y adaptar sus servicios a fin de poder brindar la información pertinente a estas necesidades. Es así que cada unidad de información atiende a un sector de la sociedad y realiza esfuerzos para detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar mecanismos precisos para satisfacerlas. Según Hernández Salazar “el hacer bibliotecario debe cubrir las expectativas y necesidades de ese sujeto que necesita, utiliza o utilizará la información, concretamente tendremos que satisfacer cabalmente sus necesidades”. “Sin embargo, para que esta complacencia sea una verdad se requiere medirla” (2011, p.350).

Por lo tanto, uno de los objetivos fundamentales de las unidades gestoras de información es conocer cuáles son estas necesidades. Para lograrlo, estas llevan a cabo estudio de usuarios, investigaciones que permiten conocerlas mejor, crear perfiles de usuarios, planificar y prever mejoras en sus recursos a fin de lograr la satisfacción informativa de sus usuarios. “Se hizo evidente que era urgente identificar los hábitos y necesidades de información de los usuarios, con el fin de elaborar productos de información más adecuados...acordes con las necesidades detectadas...” (Sanz Casado 1994, p.157).

#### **2.4.1 Tipología de usuarios**

Según los autores Guinchat y Menou (1983) los usuarios pueden clasificarse según dos criterios:

1. **Criterios socio-profesional:** especialidad, naturaleza de la actividad para la cual se busca información.
2. **Criterios psico-sociológicos:** aptitudes y valores relativos a la información en general y a las relaciones con las unidades de información en particular.

A su vez distingue tres grupos de usuarios:

- a) Los estudiantes
- b) Los que pertenecen a la vida activa y sus necesidades informativas provienen de su profesión quienes se clasifican según su función principal: directivos, investigadores, tareas de producción o servicio; su actividad y/o su especialidad: administración, agricultura, industria, etc.; su nivel de información y responsabilidad: cuadros directivos y técnicos empleados de base.
- c) El ciudadano.

Otra tipología de usuarios es la que realiza Gómez Hernández (2002) quien divide a los usuarios en:

- potenciales
- reales y presenciales
- virtuales.

Además, los clasifica según el tipo de biblioteca a la que pertenezca ya sea pública, de instituciones educativas, especializada.

De acuerdo con lo expuesto, podemos situar a los usuarios de esta investigación, como aquellos que se encuentran en su vida activa y necesitan información para su profesión. Se trata de usuarios reales presenciales y virtuales.

#### **2.4.2 Los usuarios de la Biblioteca SLYT**

Los usuarios objeto de esta investigación son en su mayoría abogados especializados en derecho administrativo, funcionarios del Gobierno Nacional quienes ejercen el derecho asesorando en materia jurídica a la Presidencia de la Nación, dictaminando sobre expedientes llegados de los distintos ministerios y asumiendo la representación del Estado en juicios mayormente relacionados con la materia contencioso administrativa o civil y comercial federal. “El abogado que desempeña funciones en el Estado puede cumplir tareas diversas, entre las que por su relevancia podemos destacar la de representar y defender los intereses públicos en los procesos judiciales, por una parte, y la de asesorar en la materia

jurídica a los órganos que deben expresar la voluntad administrativa por la otra parte” (Volonté, 2010 p. 20).

La Biblioteca SLYT, así como las demás bibliotecas jurídicas, cuenta con usuarios que poseen características que los distinguen de usuarios de otros tipos de bibliotecas. Estas características semejantes hacen que presenten similares patrones o comportamientos. “los patrones se refieren a los mismos comportamientos que presentan los sujetos de un determinado sector social, con características similares, los que trabajan en un mismo organismo, los que realizan actividades iguales o similares, los que tienen la misma profesión u oficio”. Calva González (2004, p.117)

Se trata de funcionarios públicos de alta jerarquía (secretarios, subsecretarios, directores generales, etc.), quienes necesitan para su trabajo información legal y jurídica (leyes, decretos, información parlamentaria, fallos, dictámenes, acordadas, etc.).

El Código Penal Argentino define al funcionario público diciendo que...”se designa funcionario público a todo el que participa accidental o permanentemente del ejercicio de funciones públicas sea por elección popular o por nombramiento de autoridad competente”. Código Penal (2008, título XIII, art. 77 pág. 15).

Ahora bien, se entiende por Función Pública “toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona humana en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos” (Código de ética de la Función Pública, 1999 art.2).

Se trata de usuarios exigentes, generalmente solicitan la información de forma urgente por lo que esperan que esta sea adecuada y exacta. La información demandada suele ser todo tipo de documentación legal y jurídica. Pueden buscar establecer la veracidad de una cita bibliográfica, o la comprobación de la vigencia de una determinada normativa, pueden buscar información sobre legislación aun no publicada en el Boletín Oficial o también requerir en que jurisdicción se encuentra una determinada secretaria o Dirección General. También pueden

buscar información sobre un tema u organismo específico en profundidad. En ocasiones concurren a la biblioteca a leer, investigar, a requerir información sobre un tema particular. Muchos de ellos están familiarizados con el material con que cuenta la biblioteca por lo que disfrutan buscando en las estanterías a sus autores preferidos para completar información sobre algún tema específico (zona de reserva, sociedades de participación público privadas, delegación de facultades, coparticipación federal, etc.), temas que refieren al derecho administrativo y temas actuales que atañen a la opinión pública.

Cabe destacar, que los usuarios no son receptores pasivos sino por el contrario participan sugiriendo compra de material bibliográfico, así como dando su opinión para el desarrollo de mejoras en los servicios que presta la biblioteca.

Los usuarios necesitan y buscan información, pero también la ofrecen y producen al transferir nuevos conocimientos adquiridos a colegas o alumnos a través de su participación en disertaciones públicas y académicas.

Los usuarios conocen y utilizan a menudo las bases de datos jurídicas, ya sea de sitios web públicos en donde buscan fundamentalmente jurisprudencia y legislación:

<https://www.boletinoficial.gob.ar/>

<https://www.csjn.gov.ar/>

<https://www.pjn.gov.ar/>

<http://www.saij.gob.ar/>

<http://www.infoleg.gob.ar/>

<https://www.argentina.gob.ar/procuraciondeltesoro>

<https://www.corteidh.or.cr/>

<https://www.mercosur.int/documentos-y-normativa/normativa/>

[https://www.hcdn.gob.ar/secparl/dgral\\_info\\_parlamentaria/dip/debates](https://www.hcdn.gob.ar/secparl/dgral_info_parlamentaria/dip/debates)

O, bases de datos jurídicas comerciales a las que esta suscripta la biblioteca:

<https://www.revistarap.com.ar/>

<https://www.elderecho.com.ar/>

<https://www.eldial.com/nuevo/index.asp>

<https://www.erreius.com/>

<https://signon.thomsonreuters.com/>

<https://ar.lejister.com/>

## 2.5 La Biblioteca SLYT

Se trata de una biblioteca especializada en derecho, que brinda información jurídica y legal a usuarios de un sector determinado dentro del Gobierno Nacional como lo es la Secretaría Legal y Técnica. Dentro de ella, la Biblioteca remite directamente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos (véase Imagen 3) quien es, en última instancia, la que toma las decisiones finales respecto al servicio bibliotecario. Por la resolución 104/96 se establecieron sus objetivos y acciones, entre ellos el de 'suministrar información legislativa, doctrinaria y jurisprudencia a los organismos de Presidencia de la Nación.

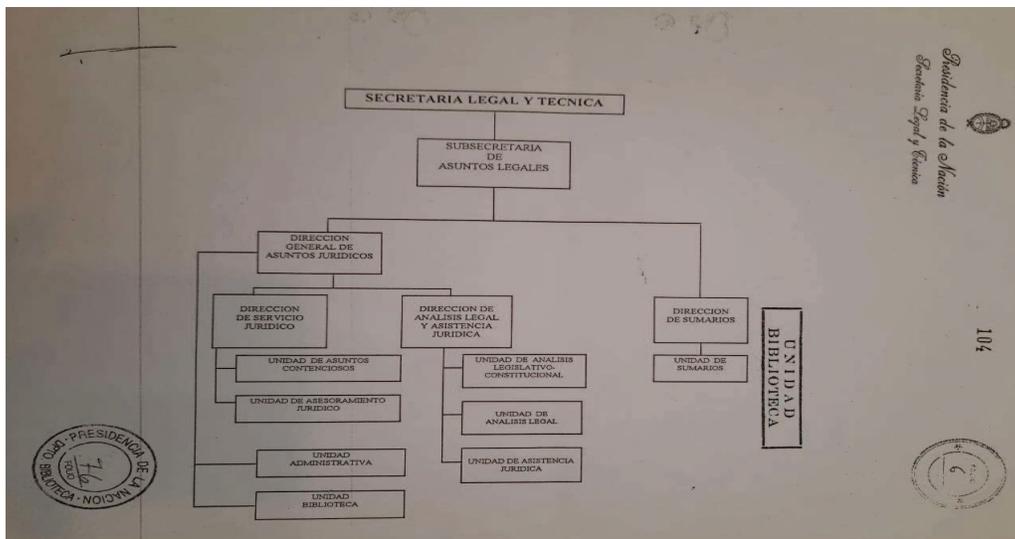


Imagen 3. Estructura organizativa de la Subsecretaría de Asuntos Legales de la Secretaría Legal y Técnica.

Es una biblioteca muy completa en su especialidad y dispone de una cantidad importante de documentos, contenidos en archivos propios digitalizados que contienen normativa y doctrina clasificada por materia. Estos archivos están subidos a la base de datos al igual que el material bibliográfico con que cuenta la biblioteca. A esta base de datos pueden acceder los usuarios desde la Intranet de la Secretaría Legal y Técnica para buscar, solicitar, reservar o bien visualizar las novedades. Es preciso mencionar que el uso de la tecnología ha hecho en la

actualidad mucho más accesibles y rápidas tanto las búsquedas como la devolución de respuesta a los usuarios.

En ocasiones, presta su espacio para reuniones a nivel directivo. En estas reuniones también provee de información, fundamentalmente sobre alguna normativa que hace al tema de reunión. Es en la biblioteca donde se realizan las capacitaciones solicitadas por los usuarios sobre algún tema específico y es la biblioteca la encargada de organizarlas y de compilar la información en guías que servirán de material de consulta.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Para realizar esta investigación se diseñó un estudio no experimental, descriptivo de tipo cuantitativo. Este tipo de investigaciones sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; permite detallar el fenómeno estudiado a través de la medición de uno o más de sus atributos. Por su parte, la técnica cuantitativa consiste en información estructurada, estandarizada. Busca describir y explicar características externas generales y se centra en los aspectos susceptibles de cuantificar. (Texidor, 2017).

#### **3.2 Universo, muestra y unidades de análisis.**

Se denomina universo o población a la totalidad del fenómeno estudiado, o sea, a la totalidad de todos los sujetos u objetos que se adaptan a un conjunto designado de especificaciones.

El universo para la realización de la investigación estuvo conformado por un total de 250 funcionarios. Sobre esta población se extrajo una muestra aleatoria del 40%, considerando este porcentaje suficientemente representativo de la población a investigar. Las unidades de análisis consideradas finalmente fueron cada uno de los 87 funcionarios que respondieron el cuestionario sobre los 100 enviados.

#### **3.3 Variables**

Según Carlos Sabino “por variable entendemos cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores; es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere pueda tener un valor fijo. Cuando nos referimos a característica, estamos hablando de una cualidad, cualquiera que ella sea, que pueden tener des objetos en estudio, pero nunca a esos mismos objetos” (1996, p.78). Las variables son los elementos que se considerarán relevantes para describir las unidades de análisis y que se

desprenden de los objetivos de la investigación. Son objeto de una definición nominal y otra operacional.

### 3.3.1 Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables es, valga la redundancia, la operación que permite la definición, en términos de la propuesta de investigación, que pueda ser medida. Las variables deben tener una expresión operacional, porque el investigador debe dejar en claro que está entendiendo por cada variable, de qué tipo de variable se trata y cuál sería la manera de resumir sus valores (Texidor, 2017).

Se establecieron tres dimensiones en donde se ubican los objetivos de investigación y las variables, correspondientes a cada objetivo, con sus respectivos indicadores. El detalle de los indicadores se puntualiza en las opciones a las preguntas dentro del instrumento de recolección de datos (véase tabla 1 y Anexo A).

Tabla 1. Operacionalización de variables			
Dimensión	Objetivos	Variables	Indicadores
Necesidades	1. Identificar qué tipo de fuentes y documentos consultan	Fuentes	Doctrina, Jurisprudencia Legislación
		Documentos	Tipología variada
	2. Conocer con que finalidad utilizara la información recuperada	Uso de la información recuperada	Finalidad de uso
Comportamiento	3. Conocer el comportamiento respecto del tiempo y medios de búsqueda	Tiempo	Frecuencia Tiempo del que dispone
		Medio de búsqueda	Tipología de medios
	4. Conocer las dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda	Desarrollo de la búsqueda	Dificultades Facilidades
	5. Conocer los criterios para seleccionar los documentos y organizarlos luego de la recuperación	Selección de documentos	Tipología de criterios
		Organización de documentos	Tipología de criterios
Confianza y Satisfacción		Confianza en la búsqueda y recuperación	Nivel de confianza

	6. Determinar la confianza y satisfacción respecto de la búsqueda y recuperación	Satisfacción con la búsqueda y recuperación	Nivel de satisfacción
--	--	---	-----------------------

### 3.4 Instrumento de recolección de datos

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario semiestructurado que se diseñó con 19 preguntas cerradas y 1 abierta, distribuidas en 4 bloques (véase Anexo A).

El cuestionario se diseñó con la finalidad de reflejar las etapas de los dos modelos en que se basó la investigación, ISP y NEIN. (véase tabla 2).

Tabla 2 Relación con los modelos ISP y NEIN			
Objetivos	Preguntas del cuestionario	Etapas ISP	Etapas NEIN
1. Identificar qué tipo de fuentes y documentos consultan.	6 ¿Qué tipo de fuente consulta con más frecuencia?	<b>Iniciación / Selección FÍSICO (acción)</b>	Surgimiento de las necesidades de información
	7 ¿Qué tipo de documento consulta con más frecuencia?	<b>Iniciación / Selección FÍSICO</b>	Surgimiento de las necesidades de información
2. Conocer con que finalidad utilizara la información recuperada	17 ¿Cuáles son las actividades para las cuales necesita información?	<b>Iniciación / Selección COGNITIVO (mental)</b>	Surgimiento de las necesidades de información
3. Conocer el comportamiento respecto del tiempo y medios de búsqueda	9. En general, ¿de cuánto tiempo dispone para la búsqueda de información?	<b>Selección COGNITIVO</b>	Surgimiento de las necesidades de información
	10 ¿Con qué frecuencia busca generalmente información para su trabajo?	<b>Iniciación / Selección COGNITIVO</b>	Manifestación de las necesidades de información
	11 ¿Que medios utiliza para buscar información?	<b>Exploración COGNITIVO</b>	Manifestación de las necesidades de información
4. Conocer las dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda	12 ¿Cuándo utiliza Bases de Datos jurídicas tiene dificultades con el uso? (funcionamiento)?	<b>Exploración COGNITIVO</b>	Manifestación de las necesidades de información
	13 ¿Qué tipo de dificultades tiene? (funcionamiento)	<b>Exploración COGNITIVO</b>	Manifestación de las necesidades de información
	15 ¿Cuán amigable le resulta la lectura en pantalla?	<b>Exploración FÍSICO</b>	Manifestación de las necesidades de información

5. Conocer los criterios para seleccionar los documentos y organizarlos luego de la recuperación	14 ¿Con que criterios selecciona los documentos recuperados? (prestigio)	<b>Exploración FÍSICO</b>	Manifestación de las necesidades de Información
	16 ¿Como organiza la información recuperada?	<b>Presentación FÍSICO</b>	Manifestación de las necesidades de Información
6. Determinar la confianza y satisfacción respecto de la búsqueda y recuperación	8 ¿Cómo se siente en el inicio de una búsqueda de información?	<b>Iniciación /Selección AFECTIVO (sentimiento)</b>	Surgimiento de las necesidades de información
	18.En general ¿cuál es su nivel de satisfacción respecto del proceso de búsqueda?	<b>Recopilación AFECTIVO</b>	Satisfacción de los usuarios
	19.En general ¿cuál es su nivel de satisfacción con los documentos recuperados?	<b>Recopilación AFECTIVO</b>	Satisfacción de los usuarios

### 3.5 Recolección de datos

El trabajo de campo se desarrolló entre el 11 de julio y el 03 de septiembre de 2020. El cuestionario fue enviado vía mail y reforzado por WhatsApp.

Previamente, se solicitó permiso a las Direcciones Generales de Jurídicos y de Despacho y Decretos para enviar el cuestionario. Se adjuntó al cuestionario una nota en donde se solicitó a los funcionarios que en la medida de que pudieran, fuera respondido a la brevedad. Se atribuye a la emergencia sanitaria decretada en el país a raíz de la pandemia por Covid-19, la alta cantidad de respuestas (87 sobre 100).

### 3.6 Tratamiento y procesamiento de datos

Se construyó la matriz de datos en el *software* Excel. Cada cuestionario fue numerado secuencialmente a medida que se volcaban los datos en la matriz. Una vez volcados todos los datos, se procedió a procesar los totales de cada dimensión para su análisis y a la construcción de las respectivas tablas de resultados.

## 4. RESULTADOS

Se presentan en este capítulo los resultados obtenidos. En primer lugar, se expone la información que caracteriza a las unidades de análisis y a continuación los resultados de acuerdo con los objetivos específicos.

### 4.1 Caracterización sociodemográfica y laboral

Se trata de las características básicas, sociales, educativas y laborales que categorizan a los usuarios de la SLYT. Los resultados de este bloque de información corresponden a las preguntas 1 a 5 del cuestionario.

<b>Edad</b>	<b>cantidad</b>	<b>%</b>
Menor de 25	4	5%
26-39	32	37%
40-59	36	41%
Mayor de 60	15	17%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

La primera subdivisión sociodemográfica nos indica la composición etaria de la población estudiada. Se aprecia que, de acuerdo con los datos de la tabla 3, el 41% de los usuarios se encuentra entre los 40-59 años, el 37% es laboralmente joven (26-39 años), el 5% no sobrepasa los 25 años y el 17% es mayor de 60 años. En la tabla 4 se muestran los resultados con respecto a la educación formal de los usuarios.

<b>Nivel</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Grado	44	51%
Especialización	26	30%
Maestría	14	16%
Doctorado	3	3%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Analizando el nivel educativo, el 51% posee solo título de grado, el 30% continuó su formación académica a través de una especialización, el 14% obtuvo una maestría y el 3% alcanzó un doctorado.

Tal como se evidenció en la Imagen 3 los usuarios pertenecen a diferentes áreas funcionales. La tabla 5 permite apreciar el fuero de procedencia a la pertenecen los usuarios.

Área	Cantidad	%
SLYT Jurídicos	41	47%
SLYT Técnica	30	34%
Secretaría General	11	13%
Jefatura Gabinete Ministros	5	6%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Se observa que el 47% son asesores legales y que un alto porcentaje trabaja en el ámbito de la Secretaría Legal y Técnica. El 13% de los usuarios pertenece al área jurídica de la Secretaría General y el 6% a la Jefatura de Gabinete de Ministros. En la tabla 6 encontramos la distribución por tipo de puesto.

Puesto	Cantidad	%
Asesor legal	43	49%
Asesor técnico	23	26%
Jefe/a	7	8%
Coordinador/a	6	7%
Directivo	8	9%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

La mayoría de los usuarios son asesores/as legales 49%, seguidos por asesores/as técnicos 26%, directivos/as 9%, jefes 8% y coordinadores 7%.

Respecto de la antigüedad en el puesto de trabajo, los resultados se presentan en la tabla 7.

<b>Tabla 7. Distribución de los usuarios por antigüedad en el puesto de trabajo</b>		
<b>Antigüedad</b>	<b>cantidad</b>	<b>%</b>
Menos de 2 años	10	11%
Entre 3 y 5 años	12	14%
Entre 6 y 10	21	24%
Entre 11 y 19 años	15	17%
Mas de 20 años	29	33%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Se observa que el 33% poseen más de 20 años de antigüedad mientras que solo el 11% corresponde a los usuarios con menos de dos años de antigüedad.

## **4.2 Necesidades de información**

### **4.2.1 Tipo de Fuente y documentos**

Los resultados de este bloque de información corresponden al **OE 1 Identificar qué tipo de fuentes y documentos consultan**. La respuesta permitía marcar más de una opción, por lo tanto, los totales superan a la cantidad de unidades de análisis.

<b>Tabla 8. Distribución por tipo de Doctrina consultada</b>		
<b>Doctrina</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nacional	85	79%
Internacional	21	20%
Otro	1	1%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

Los datos de la tabla 8 muestran que la doctrina más consultada por los usuarios es la doctrina nacional (79%).

<b>Tabla 9 Distribución por tipo de jurisprudencia consultada</b>		
<b>Jurisprudencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Fallos de cámaras nacionales	54	33%
Fallos de cámaras provinciales	31	19%
Fallos de la Corte Suprema de Justicia	73	45%
Ninguno	4	2%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las necesidades de información sobre jurisprudencia, se deduce que el 45% de las búsquedas de jurisprudencia corresponde a Fallos de Corte Suprema de Justicia de la Nación, seguidos por fallos de Cámaras federales (33%) y fallos de cámaras provinciales (31%).

<b>Tabla 10. Distribución por tipo de Legislación consultada</b>		
<b>Legislación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Decisiones administrativas	40	13%
Dictámenes de la ONEP	50	16%
Decretos	46	15%
Dictámenes de la PTN	82	27%
Leyes	43	14%
Resoluciones	44	14%
Otro	0	0%
<b>Total</b>	<b>305</b>	<b>100%</b>

Del análisis de la tabla 10 se concluye que el 27% de las búsquedas de legislación corresponden a Dictámenes de la Procuración del Tesoro de la Nación, en segundo lugar, dictámenes de la Oficina Nacional de Empleo Público con un 16%, siguen los Decretos 15%, Leyes y Resoluciones 14% y Decisiones Administrativas 13%.

<b>Tabla 11. Distribución por tipo de documento consultado</b>		
<b>Tipología</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Actas de Congreso	22	6%
Debates Parlamentarios	30	8%
Diarios jurídicos	46	12%
Guías de cursos	29	8%
Informes técnicos	25	7%
Libros	58	15%
Tesis	30	8%
Revistas especializadas	72	19%
Tratados	66	17%
Otra	0	0%
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

El tipo de documento más consultado son las revistas especializadas 19%. Los tratados, según se observa, también son muy buscados 17%, seguidos por libros 15% y diarios jurídicos 12%. Se aprecia que las tesis, debates parlamentarios, actas de Congreso, así como los informes técnicos y guías de cursos son los tipos de documentos que menos utilizan.

#### **4.2.2 Uso de la Información**

El resultado de este bloque de información corresponde al **OE2 Conocer con qué finalidad utilizará la información.**

<b>Tabla 12. Actividades para las cuales necesitan la información los usuarios</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Vigencia de la información (comprobar)	26	20%
Veracidad de las citas (comprobar)	27	21%
Docencia	15	12%
Disertaciones públicas	5	6%

Redacción de dictámenes	51	40%
Redacción de informes	46	36%
Otras	1	1%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>

Del análisis de los datos de la tabla 12 se concluye que la mayoría de los usuarios necesita información para dictaminar 40% y para redactar informes 36%. El 21% necesita información para determinar la veracidad de citas bibliográficas y para comprobar la vigencia de la información 20%. El 12% de los usuarios precisa información para sus clases mientras que el 6% la necesita para disertaciones públicas.

### 4.3 Comportamiento informacional

#### 4.3.1 Comportamiento temporal y medios de consulta

Los resultados de este bloque de información corresponden a las preguntas al **OE 3 Conocer el comportamiento respecto del tiempo y medios de búsqueda**

Tabla 13. Frecuencia de búsqueda por parte de los usuarios		
Frecuencia	Cantidad	%
Diaria	47	54%
Semanal	35	40%
Mensual	4	4%
Otra	1	1%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

La tabla 13 muestra la frecuencia con que los usuarios realizan las búsquedas. A partir de estos datos se aprecia que el 54% realiza búsquedas de información diariamente mientras que un 40% lo hace semanalmente. Solamente un 4% busca información mensualmente y un 1% busca con otra frecuencia.

<b>Tabla 14. Tiempo del que disponen los usuarios para realizar las búsquedas.</b>		
<b>Tiempo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
30 minutos o más	18	21%
1 hora	40	46%
2 horas	22	25%
Más de 2 horas	7	8%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Del análisis de la tabla 14 se concluye que el 46% de los usuarios disponen de una hora para realizar las búsquedas, el 25% dispone de dos y el 21% dispone solamente de media hora para buscar la información necesitada.

<b>Tabla 15. Medios de búsqueda utilizados por los usuarios.</b>		
<b>Medios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Bases de datos jurídicas	68	64%
Catálogo biblioteca SLYT	58	29%
Páginas jurídicas en Internet	65	33%
Otros	9	5
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

De los datos provistos por la tabla 15 se aprecia que el 64% de los usuarios utiliza base de datos jurídicas, un 33% utiliza páginas jurídicas en Internet, el 29% busca a través del catálogo de la biblioteca y solamente un 5% usa otros medios de búsqueda.

Los usuarios, mencionaron en la opción “otros” que realizan búsquedas en:

- a través del Boletín Oficial en línea
- asisten personalmente a la Biblioteca.

#### 4.3.2 Dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda

Los resultados de este bloque de información corresponden al OE 4 **Conocer las dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda**

<b>Tabla 16. Dificultades de los usuarios con el uso de bases de datos jurídicas</b>		
<b>Frecuencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Siempre	2	2%
A veces	50	59%
Nunca	33	39%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Según se aprecia en la tabla 16, más de la mitad de los usuarios, 59%, tiene, a veces, dificultades con el uso de las bases de datos, el 39% nunca tiene dificultades mientras que para el 2% las bases de datos siempre presentan dificultades de uso.

<b>Tabla 17. Tipo de dificultades que presentan los usuarios cuando utilizan bases de datos jurídicas.</b>		
<b>Dificultades</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Con la clave de acceso	19	28%
Con los comandos	13	19%
Con la disposición	8	12%
Con la recuperación	7	10%
Con el tiempo que insume	21	31%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

La tabla 17 muestra el tipo de dificultades que tienen los usuarios al usar las bases de datos. De la observación de los datos se concluye que el 31% presenta dificultad con el tiempo que le insume la búsqueda.

El 28 % de los usuarios presentan dificultades al acceder a las bases con su clave mientras que el 19% tiene problemas con los comandos u opciones de las bases de datos. El 12% presenta dificultades con el tipo de disposición de la información y el 10% de los usuarios con la recuperación.

Tabla 18. Familiaridad con la lectura en pantalla por parte de los usuarios.		
	Cantidad	%
Mucho	64	74%
Poco	22	25%
Nada	1	1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Los datos de la tabla 18 muestran que el 74% de los usuarios, encuentran muy amigable la lectura en pantalla, el 25% poco amigable y solamente el 1% encuentra nada amigable la lectura en pantalla.

#### 4.4 Selección y organización de documentos recuperados.

Los resultados de este bloque de información corresponden **OE.5 Conocer los criterios para seleccionar los documentos y organizarlos luego de la recuperación.**

Tabla 19. Criterio de selección de documentos recuperados por los usuarios.		
Ítem	Cantidad	%
Trayectoria de la página web	34	38%
Reconocimiento de los autores	54	61%
Otros	1	1%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

En la tabla 19 se muestran los datos referidos al criterio de selección de los documentos recuperados. Se aprecia que los usuarios le dan más importancia, 61%, a que el autor sea reconocido en la materia, seguido por la trayectoria de

la página web 38%. El 1% desconoce los criterios con que selecciona los documentos recuperados.

<b>Tabla 20. Organización de los usuarios respecto a la información recuperada.</b>		
<b>Organización</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Almacenamiento en dispositivo extraíble	27	28%
En una carpeta en la PC	43	44%
Imprime la información	27	28%
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

En la tabla 20, se observa que el 44% de los usuarios organiza en carpetas electrónicas la información recuperada, un 28% lo hace en dispositivos extraíbles. Se aprecia como dato significativo el hecho que solamente el 28% de los usuarios imprime la información. En este punto es necesario aclarar que la investigación se llevó a cabo en un año de pandemia y consecuente aislamiento preventivo y obligatorio por lo que las búsquedas que realizaron los usuarios se hicieron principalmente en los hogares. Esto sin duda pudo haber variado los porcentajes al disponer o no de impresora al momento de organizar la información recuperada.

#### **4.5 Confianza y satisfacción**

Los resultados de este bloque de información corresponden al **OE6 Determinar la confianza y satisfacción respecto de la búsqueda y recuperación**

<b>Tabla 21. Sensación de los usuarios al inicio de las búsquedas</b>		
<b>Sensación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Confiado/a	72	83%
Con incertidumbre	14	16%

No sé	1	1%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Según los datos que se observan en la tabla 21, un gran porcentaje de los usuarios, 83%, siente confianza en que va a encontrar la información que necesita mientras que el 16% manifiesta incertidumbre al inicio del proceso de búsqueda.

<b>Tabla 22. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto del proceso de búsqueda</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	40	46%
Satisfecho	43	49%
Poco satisfecho	4	5%
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

A través de los datos que muestra la tabla 22, se aprecia que el nivel de satisfacción de los usuarios con el proceso de búsqueda es ampliamente satisfactorio 95% (46% muy satisfecho + 46% satisfecho). Solo el 5% se muestra insatisfecho.

<b>Tabla 22. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los documentos recuperados</b>		
<b>Nivel</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	41	47%
Satisfecho	46	53%
Poco satisfecho	0	0%
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los documentos recuperados la misma es muy positiva. La satisfacción llega al 100% (47% muy satisfecho + 53% satisfecho).



## 5. CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se ha llegado a partir del análisis e interpretación de los resultados de este estudio. A tal fin cabe recordar que esta investigación se propuso como objetivo el conocer las necesidades de información, el comportamiento informacional y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Secretaría Legal y Técnica del Poder Judicial de la Nación y que la misma estuvo orientada por el método NEIN de Calva González (2007) y por el modelo IPS de Carol Kuhlthau.

La mayoría de los usuarios está conformada por funcionarios que asesoran en las diferentes áreas, ya sea del área legal o técnica. Se encuentran promediando su vida laboral con bastante antigüedad en la SLYT. Con respecto a su formación académica, la mayoría posee solamente el título de grado.

En este punto es necesario recordar los objetivos específicos que guiaron este trabajo:

### **OE.1 Identificar qué tipo de fuentes y documentos consultan.**

- A fin de satisfacer sus necesidades de información, las fuentes del conocimiento jurídico requeridas por los usuarios de la Biblioteca SLYT son: Doctrina Nacional 79%, Fallos de la CSJN 27% y artículos de publicaciones periódicas especializadas 19%.
- Se puede concluir que los usuarios se sienten confiados y con buena disposición al iniciar el proceso de búsqueda, es decir no se observa en estos usuarios el principio de incertidumbre asociada con la vaguedad y la falta de claridad para definir el tema que describe el modelo ISP. Esto puede ser así ya que los usuarios poseen amplia experiencia en su tarea profesional y conocen y manejan las bases de datos jurídicas disponibles.
- Este sentimiento de confianza puede relacionarse con la fase de 'selección' del modelo ISP en donde se constata optimismo al comenzar una búsqueda y no con la fase de 'iniciación' en donde se verifica un sentimiento de incertidumbre.

Los usuarios estudiados, al requerir las distintas fuentes jurídicas, ya se encontrarían en la fase de 'selección' al expresar sentirse confiados al momento de iniciar sus búsquedas.

- La mayoría de los usuarios funcionarios seleccionan y utilizan las bases de datos jurídicas para buscar la información que necesitan para su trabajo. Según los resultados obtenidos se concluye que para los usuarios es muy importante la presencia de artículos de autores renombrados en materia de derecho administrativo. Los usuarios valoran también la trayectoria de las Bases de Datos jurídicas para ubicar la información necesitada. Teniendo en cuenta el modelo ISP, los usuarios se encuentran en la fase de 'exploración' en la cual los pensamientos se orientan y precisan estar lo suficientemente informados. Los usuarios, al preferir bases de datos de amplia trayectoria perciben encontrarán información relevante sobre el tema que necesitan.
- En relación con el modelo NEIN, en esta fase de 'manifestación de las necesidades de información, los usuarios están motivados a buscar la satisfacción de dichas necesidades.

## **OE. 2 Conocer con que finalidad utilizarán la información recuperada**

- Los usuarios manifiestan necesitar la información para fundamentar sus escritos con el fin de dictaminar sobre distintos temas y redactar informes.
- Se puede relacionar lo observado con la fase de 'Iniciación cognitiva' que postula el modelo de Kuhlthau. En la cual los usuarios comprenden el problema que deben resolver y lo relacionan con su experiencia previa.
- En cuanto al modelo NEIN esta es la fase que se identifica con el 'surgimiento de las necesidades de información' y está fuertemente marcada por la influencia de factores externos e internos.

### **OE. 3 Conocer el comportamiento respecto del tiempo y medios de búsqueda.**

- Los usuarios se encuentran influidos por factores internos tales como experiencia en las búsquedas y conocimientos sobre el tema, así como también por factores externos como las presiones del ambiente, el poco tiempo que disponen para la búsqueda, y cuestiones propias del funcionamiento de las bases de datos como las dificultades con la clave de acceso.

### **OE. 4 Conocer las dificultades y facilidades en la modalidad de búsqueda**

- Esta etapa de búsqueda de información está relacionada con la fase de exploración cognitiva y física del modelo ISP. Los usuarios se orientan y leen en la pantalla, esto resulta amigable a la mayoría y, de esta manera, observan si la información encontrada se ajusta a lo que realmente necesitan.

### **OE. 5 Conocer los criterios para seleccionar los documentos y organizarlos luego de la recuperación**

- En cuanto a la organización de los resultados los funcionarios manifiestan su preferencia por guardar los documentos recuperados en una carpeta electrónica por encima de las opciones de impresión o de almacenamiento de los documentos en un dispositivo extraíble.

### **OE. 6 Determinar la confianza y satisfacción respecto de la búsqueda y recuperación.**

- Este punto se relaciona con el aumento de confianza y el sentimiento de satisfacción que se constata en la fase de 'recopilación' (eje afectivo) del modelo ISP y con la fase de 'satisfacción' del modelo NEIN de Calva González. Se aprecia, el uso que el funcionario da a la información obtenida, ya que los usuarios manifiestan su satisfacción si realmente pueden hacer uso de la información obtenida.

- Los usuarios expresan su satisfacción y valoran como positivos los procesos de búsqueda y recuperación de la información necesitada.

## RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

Calva González, J.J. (2010). *Usuarios de la información. Seminario de Investigación Permanente. Seminario de usuarios de la información: el fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Calva González, J.J. (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 3-28

Calva González, J.J. (2006). Las necesidades de información de la comunidad como elemento central del desarrollo de la biblioteca pública. *Investigación bibliotecológica*, 20 (40)

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2006000100001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2006000100001)

Calva González, J.J. (2020). *Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos*. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

[http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/58/1/usuarios\\_diferentes.pdf](http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/58/1/usuarios_diferentes.pdf)

Guinchat C., Menou, M. (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. 2a. ed. CINDOC.

García Hernández, A. (2014) Comportamiento informacional.

<https://prezi.com/giskavnkyzlm/modelos-de-comportamiento-informacional>.

Gómez Restrepo, A.M. (2012). Comportamiento en la búsqueda de información: el caso de los estudiantes de postgrado. *Revista Interamericana de bibliotecología*, 35 (2), 133-148.

<http://eprints.rclis.org/20031/1/v35n2a02.pdf>

Fumagallo, M.P. (2014) *Comportamiento Informativo en Internet de usuarios especializados en Ciencias Agropecuarias: El caso INTA, EEA General Villegas, Provincia de Buenos Aires* (tesis de licenciatura). Universidad del Litoral.

<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/934/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández Salazar, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. *Revista General de Información. y Documentación*. 17 (2) 03-121. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220103A/9400>
- Hernández Salazar, P. (1993) El perfil del usuario de la información. *Investigación bibliotecológica*, 7(15),16-22. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3816/3369>
- Hernández Salazar, P. et al. (2007). Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. *Ciencia de la Información.*, 36, (1), 136-146. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0707220103A/9400>
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado y C.; Baptista Lucio, P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5° ed. Mc Graw Hill.
- Kirkelas, J. (1983). Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19, 5-20.
- Kuhlthau C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5)
- Kuhlthau C. (1993). Seeking meaning a process approach to library and information services. Ablex.
- López Franco, F. (2012). Los vitivinicultores de la región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo. *Biblioteca Universitaria*, 15 (1), 49-61. <https://bibliotecauniversitaria.dgb.unam.mx/rbu/article/view/41>
- Rendón Rojas, M. A.; Hernández Salazar, P. (2010) Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística? *Investigation bibliotecológica*, 24(50). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2010000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2010000100005)
- Riaza Chaparro, M. (2007) Nuevas técnicas de estudios de usuario aplicadas a biblioteca. *Revista general de información y documentación*, 17(10), 45-61.
- Romanos de Tiratel, S. (2002). Procesos de búsqueda de información y zonas de intervención: un estudio de investigadores en Literatura. *Información, Cultura y Sociedad*, 6, 14-33.

- Romanos de Tiratel, S. (2000a). Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Revista Española de Documentación Científica*, 23 (3), 268-286.
- Romanos de Tiratel, S. (2000b). Necesidad, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. *Información, Cultura y Sociedad*, 2, 9-44.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. 2a ed. Lumen/Humanitas.
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudio de usuarios*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Solimine, G. (2009). Gestión y planificación en bibliotecas. Alfagrama.  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.4906/pr.4906.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.4906/pr.4906.pdf)
- Torresetti, G. A. (2012). *Necesidades de información conductiva informativa de la Red de Huerteras-os de Rosario*, Santa Fe (tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Litoral.  
<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/934/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Texidor, S. (2018). Metodología de la investigación. Universidad Nacional del Litoral.
- Villaseñor Rodríguez, I. (2008). Propuesta metodológica para un estudio de usuarios de documentación filosófico-jurídica. *Documentación de las Ciencias de la Información*. 31, 237-257  
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN0808110237A/18928>
- Wainerman, C.; y Sautu, R. (comp.) (2001) *La trastienda de la investigación*. 3a. ed. Lumiere.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2).  
<http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55 (3), 249-270.



## ANEXO A.

Cuestionario para la investigación:

### **“Necesidad de información, comportamiento informacional y satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la Secretaría Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación”**

Por favor, marcar o pintar la/las opciones seleccionadas.

#### **A. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS**

##### **1. Rango de edad**

- a. Menos de 25 años
- b. Entre 26 y 39 años
- c. Entre 40 y 59 años
- d. Mas de 60 años

##### **2. Nivel educativo**

- a. Grado
- b. Posgrado
- c. Maestría
- d. Doctorado

##### **3. Área a la que pertenece**

- a. SLYT jurídicos
- b. SLYT técnica
- c. Secretaria General área jurídicos
- d. Jefatura Gabinete Ministros

**4. Puesto que ocupa**

- a. Asesor/a legal
- b. Asesor/a técnico
- c. Jefe/a
- d. Coordinador/a
- e. Directivo/a
- f. Otro

**5. Antigüedad en el puesto de trabajo**

- a. Menos de 2 años
- b. Entre 3 y 5 años
- c. Entre 6 y 10 años
- d. Entre 11 y 19 años
- e. Mas de 20 años

**B. NECESIDADES DE INFORMACION**

**6. ¿Qué tipo de fuente consulta con más frecuencia? (puede marcar más de una opción)**

**DOCTRINA**

- a. Nacional
- b. Internacional
- c. Otro (indique cual)

**JURISPRUDENCIA**

- a. Fallos de cámaras nacionales.
- b. Fallos de cámaras provinciales
- c. Fallos de la Corte Suprema de Justicia
- d. Ninguno

## **LEGISLACION**

- a. Decisiones administrativas
- b. Dictámenes de la ONEP
- c. Decretos
- d. Dictámenes de la PTN
- e. Leyes
- f. Resoluciones
- g. Otro (indique cual)

### **7. ¿Qué tipo de documento consulta con más frecuencia? (puede marcar más de una opción)**

- a. Actas de congresos
- b. Debates parlamentarios
- c. Diarios jurídicos
- d. Guías de cursos
- e. Informes técnicos
- f. Libros
- g. Tesis
- h. Revistas especializadas
- i. Tratados
- j. Otra (indique cual)

### **8. ¿Cómo se siente en el inicio de una búsqueda de información?**

- a. Confiado/a de que encontraré lo que necesito
- b. Con incertidumbre porque no se si encontrare lo que necesito
- c. No se

### **9. ¿Con qué frecuencia busca generalmente información para su trabajo?**

- a. Diaria
- b. Semanal
- c. Mensual
- d. Otra

**10. En general, ¿de cuánto tiempo dispone para la búsqueda de información?**

- a. 30 minutos o menos
- b. 1 hora
- c. 2 horas
- d. Mas de 2 horas

### **C-COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL**

**11. ¿Qué medios utiliza para buscar información? (puede marcar más de una opción)**

- a. Base de datos jurídicas
- b. Catálogo Biblioteca SLYT
- c. Páginas jurídicas en internet
- d. Otro (indique cual)

**12. ¿Cuándo utiliza Bases de datos jurídicas tiene dificultades con el uso?**

- a. Siempre
- b. A veces
- c. Nunca

**13. ¿Qué tipo de dificultades tiene?**

- a. Con la clave de acceso
- b. Con los comandos u opciones
- c. Con la disposición de la información
- d. Con la recuperación de información
- e. Con el tiempo que le insume la búsqueda
- f. Otra (indique)

**14. ¿Con que criterios selecciona los documentos recuperados?**

- a. Trayectoria de la página web como proveedora de material jurídico.
- b. Reconocimiento de los autores materia jurídica.
- c. Otra (indique)

**15. ¿Cuán amigable le resulta la lectura en pantalla?**

- a. Mucho
- b. Poco
- c. Nada

**16. ¿Como organiza la información recuperada?**

- a. Almacena la información en algún dispositivo extraíble.
- b. Guarda la información en una carpeta en la PC.
- c. Imprime la información.
- d. Otro (indique cual)

**17. ¿Cuáles son las actividades para las cuales necesita información (puede marcar más de una opción)**

- a. Conocer la vigencia de la legislación.
- b. Determinar la veracidad de las citas bibliográficas
- c. Docencia
- d. Preparar disertaciones públicas
- e. Redacción de dictámenes.
- f. Redacción de informes.
- g. Otros (indique cual)

#### **D. SATISFACCION PERSONAL DEL USUARIO**

**18. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción respecto del proceso de búsqueda?**

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho
- d. Insatisfecho

**19. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los documentos recuperados?**

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Poco satisfecho
- d. Insatisfecho

**20. ¿Le gustaría agregar o comentar algo sobre su satisfacción u otro aspecto del cuestionario?**

**¡¡Muchas gracias por su colaboración!!**