



MUSEO DE **LA MEMORIA** Y
LOS **DERECHOS HUMANOS**

**SEGUNDO ESTUDIO DE CARACTERIZACION Y PERCEPCION DE LOS USUARIOS
DEL CENTRO DE DOCUMENTACION CEDOC
MUSEO DE LA MEMORIA Y LOS DERECHOS HUMANOS**

**Área Colecciones e Investigación
Equipo Documentación**

**Santiago, Chile
Abril, 2015**

Contenido

1.	INTRODUCCION	3
2.	CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CEDOC.....	4
2.1	Tipología de los Usuarios	4
2.2	Nacionalidad, Género y Edad	4
2.3	Conocimiento y Número de Visitas del CEDOC.....	6
2.4	Número de visitas al CEDOC.....	7
2.5	Motivación para asistir al CEDOC.....	7
2.6	Temas de interés	8
2.7	Material de Consulta	9
2.8	Servicios.....	9
3.	PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN	11
3.1	Grado de Satisfacción respecto de la información	11
3.2	Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos	12
3.3	Recomendación del CEDOC.....	13
3.4	Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida	13
3.5	Sugerencias de los Usuarios	14
4.	CONCLUSIONES	15
5.	RECOMENDACIONES	16
6.	ANEXOS	18
	Encuesta a Usuarios que consultan el Centro de Documentación	18
7.	Glosario	21

1. INTRODUCCION

El objetivo de este documento es presentar los resultados el estudio de caracterización de los usuarios y su percepción respecto de los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación (CEDOC) del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, fue realizado entre marzo y noviembre de 2014. Las conclusiones de éste pretenden mejorar el servicio y la atención a los usuarios del CEDOC.

El CEDOC está orientado a difundir y permitir el acceso de los ciudadanos a la información contenida en las colecciones de documentos, archivos textuales, fotográficos, iconográficos, sonoros, audiovisuales y de objetos del periodo comprendido entre 1973 y 1990.¹ Este dispone de una Biblioteca especializada en derechos humanos, establecida como estantería abierta, debidamente organizada, a fin de facilitar la búsqueda de información y el acceso al público.

Para conocer la percepción de los usuarios se diseñó una encuesta como instrumento de recolección de datos, que fue aplicada a quienes consultaron el CEDOC entre el 1 marzo y el 30 de noviembre de 2014. En este periodo se atendió a 958 personas de las cuales, se aplicaron 283 encuestas. Es decir, contestó la encuesta el 29,5 % de los asistentes al CEDOC, lo que representa un tercio de los usuarios. Dado el tamaño de la muestra, las conclusiones son representativas de los usuarios que asistieron al CEDOC en el período mencionado.

Los resultados de esta encuesta permiten caracterizar a los usuarios del CEDOC: quiénes son, por qué asistieron al CEDOC, qué buscan y la opinión respecto de los servicios e información que brinda este centro. A continuación se presentan las principales conclusiones de este estudio.

¹ El CEDOC se ubica en el subsuelo del edificio del Museo y fue diseñado observando los estándares de comodidad y amplitud para que los usuarios puedan investigar en un ambiente adecuado. Posee una superficie de 153 mts² construidos y cuenta con terminales para la consulta de catálogos, colecciones digitales y visualización de audiovisuales, mesas de trabajo y conexión a Internet. Las colecciones del Museo son registradas y puestas a disposición utilizando software adecuados para cada tipo de material.

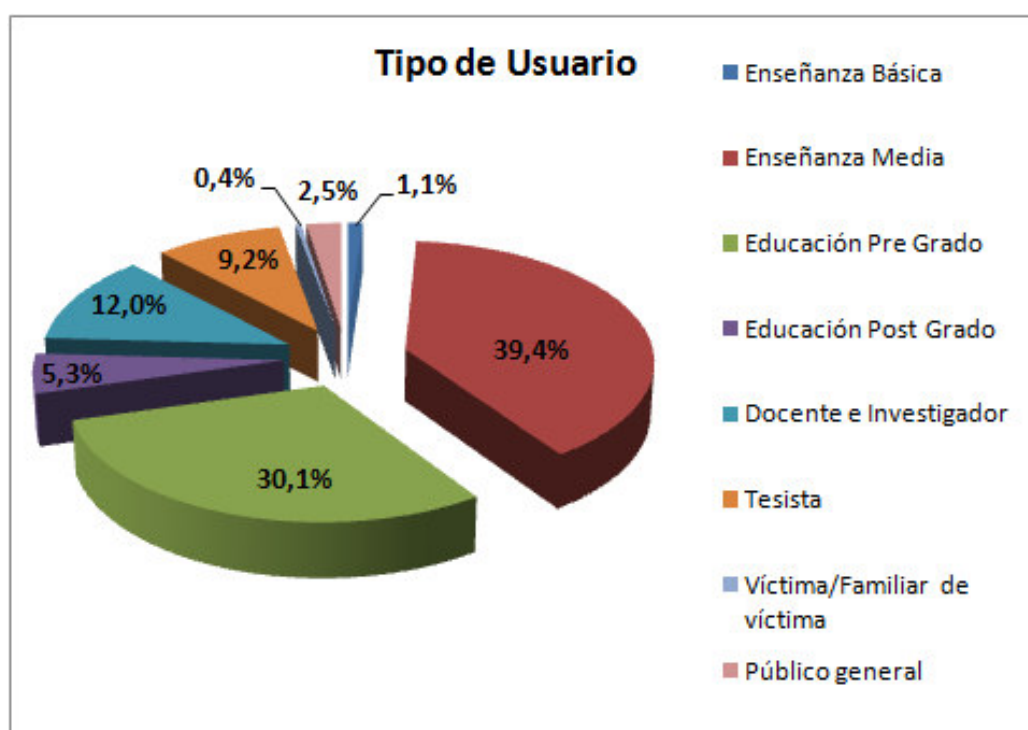
2. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL CEDOC

En esta sección se presenta información general de los usuarios del Centro de Documentación, CEDOC.

2.1 Tipología de los Usuarios

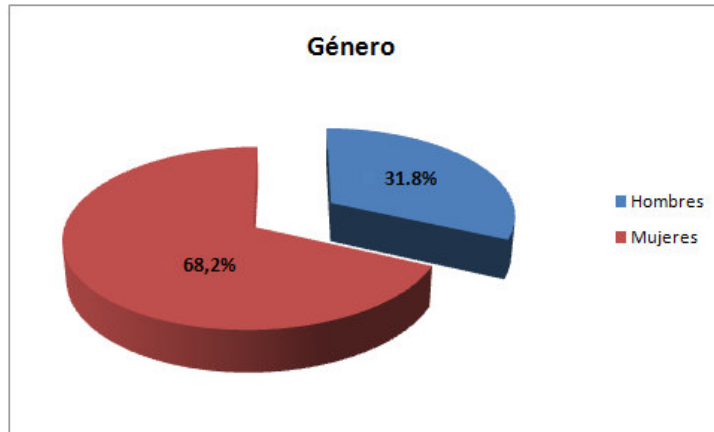
Como se observa en el siguiente gráfico, más de un tercio (39,4 %) de los usuarios del CEDOC son estudiantes de enseñanza media, seguido con el 30,1% de estudiantes de Pre Grado y Docentes e investigadores con un (12,0%).

Los tesisistas corresponden al 9,2% del total de los encuestados.

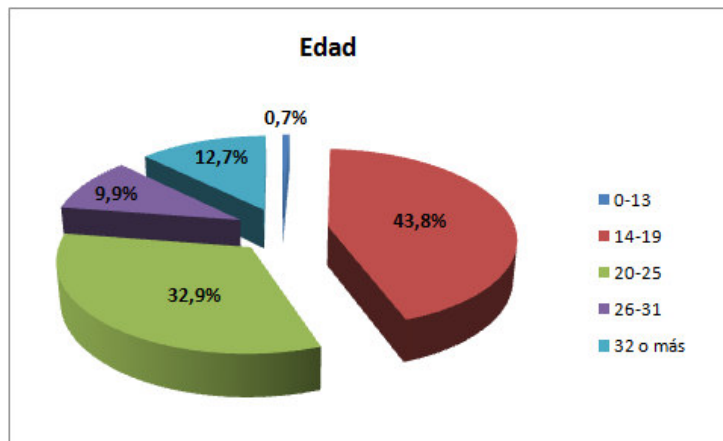


2.2 Nacionalidad, Género y Edad

Se observa que la mayoría de los usuarios son mujeres (68,2 %), el resto (31,8 %) son hombres. Del total de encuestados el 93,3 % corresponden a personas de nacionalidad chilena. Sólo el 6,7 % son extranjeros. De este porcentaje la mayoría (7 de 19) son estadounidenses.



Por otro lado, la mayoría de los usuarios que contestaron la encuesta pertenecen al tramo de edad entre los 14 y 19 años (43,8 %), lo cual es consistente con que la mayoría de los usuarios sean estudiantes de enseñanza media y pre grado.

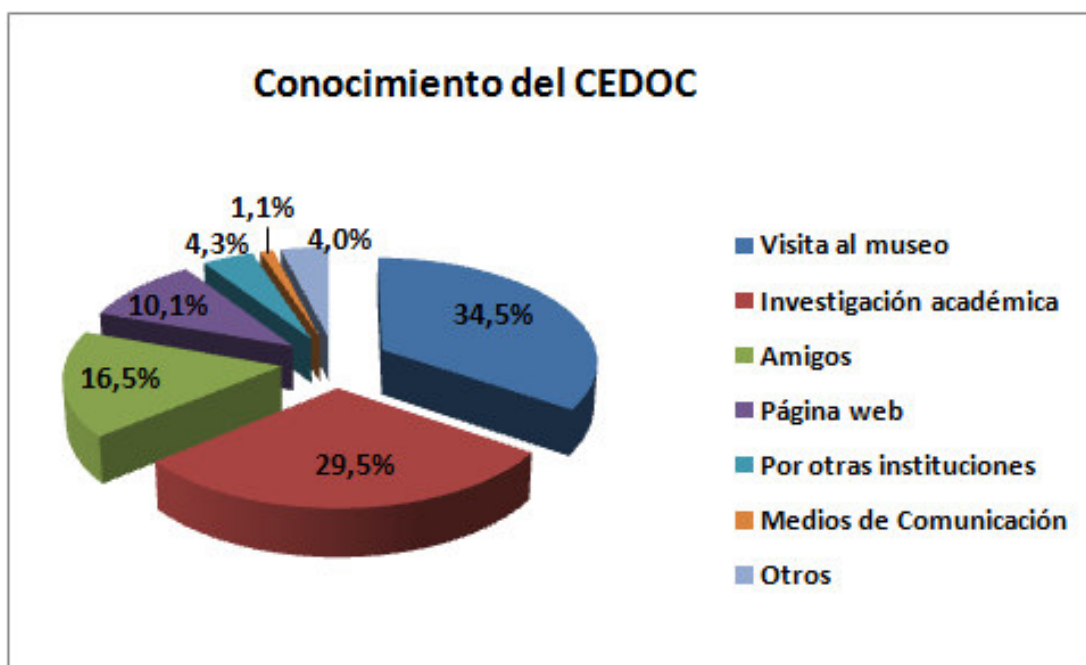


Por lo tanto la mayoría del público que asiste al CEDOC son chilenos, mujeres y estudiantes de Enseñanza Media y Universitarios.



2.3 Conocimiento y Número de Visitas del CEDOC

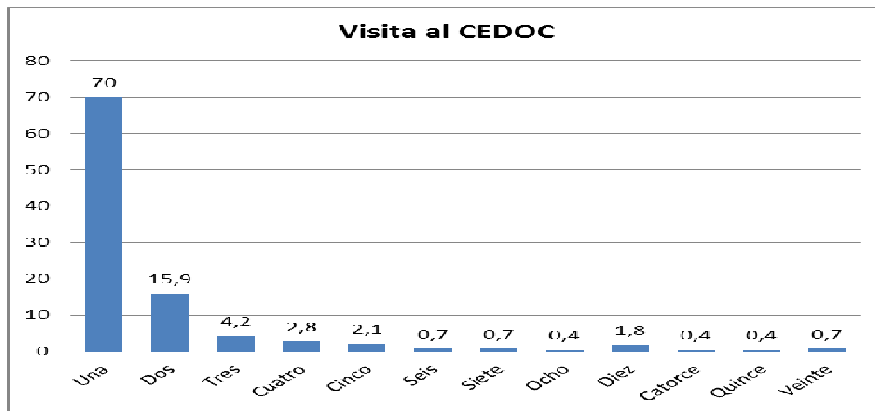
Como se observa en el siguiente gráfico, un poco más de un tercio (34,5 %) de los usuarios del CEDOC en el periodo considerado fueron visitantes del Museo. Le siguen quienes lo consultaron por investigación académica vinculada al tema de los Derechos Humanos (29,5 %) y quienes lo hicieron por referencia de amigos o conocidos (16,5 %). Los que llegaron a través de la página web corresponden al 10,1 %. El 4 % de los encuestados accedió al CEDOC por referencia de otras instituciones y también por otras formas². Por último el conocimiento del CEDOC a través de los medios de comunicación (prensa escrita, radio, televisión) es bajo, alcanzando el 1,1 %.



² Las razones más frecuentemente mencionadas en la categorías “otros” fueron: Docentes, Trabajo Escolar, Cercanía al lugar

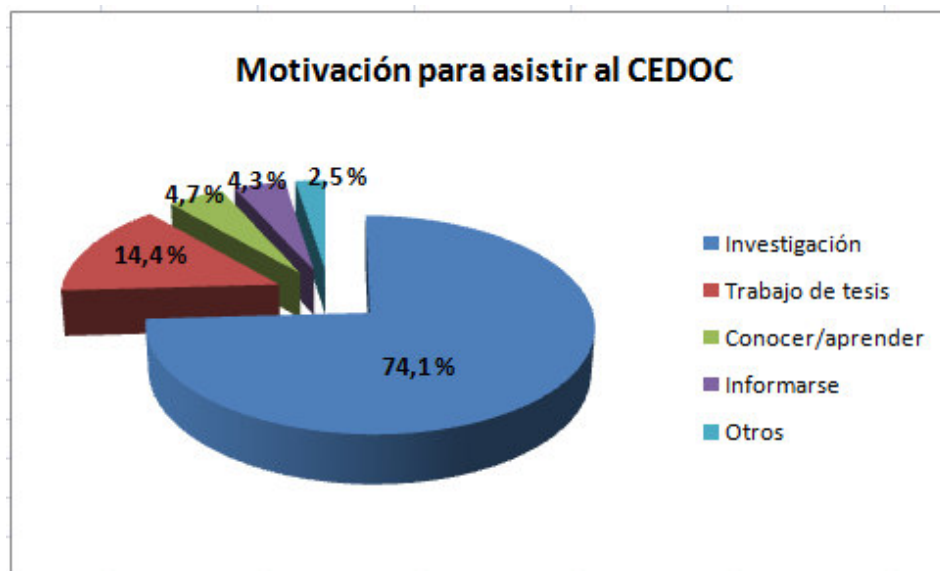
2.4 Número de visitas al CEDOC

El siguiente gráfico muestra que la mayoría de quienes respondieron la encuesta (70 %) visitó el CEDOC solo una vez, en tanto que el 30 % restante, es decir un tercio de quienes visitaron el CEDOC lo hicieron más de una vez.



2.5 Motivación para asistir al CEDOC

Si analizamos la motivación para asistir al CEDOC, el 74,1 % de los usuarios lo hizo para investigar, seguido de un 14,4 % que lo hizo para realizar su trabajo de tesis. Si consideramos las categorías “conocer-aprender” e “informar”, tenemos que un 9 % asisten para conocer e informarse sobre las violaciones a los derechos humanos ocurridas durante la dictadura, lo cual nos muestra que los usuarios del CEDOC pasaron de querer informarse y conocer a investigar sobre lo sucedido en el período entre septiembre de 1973 y marzo de 1990, lo que está en consonancia con la misión institucional.



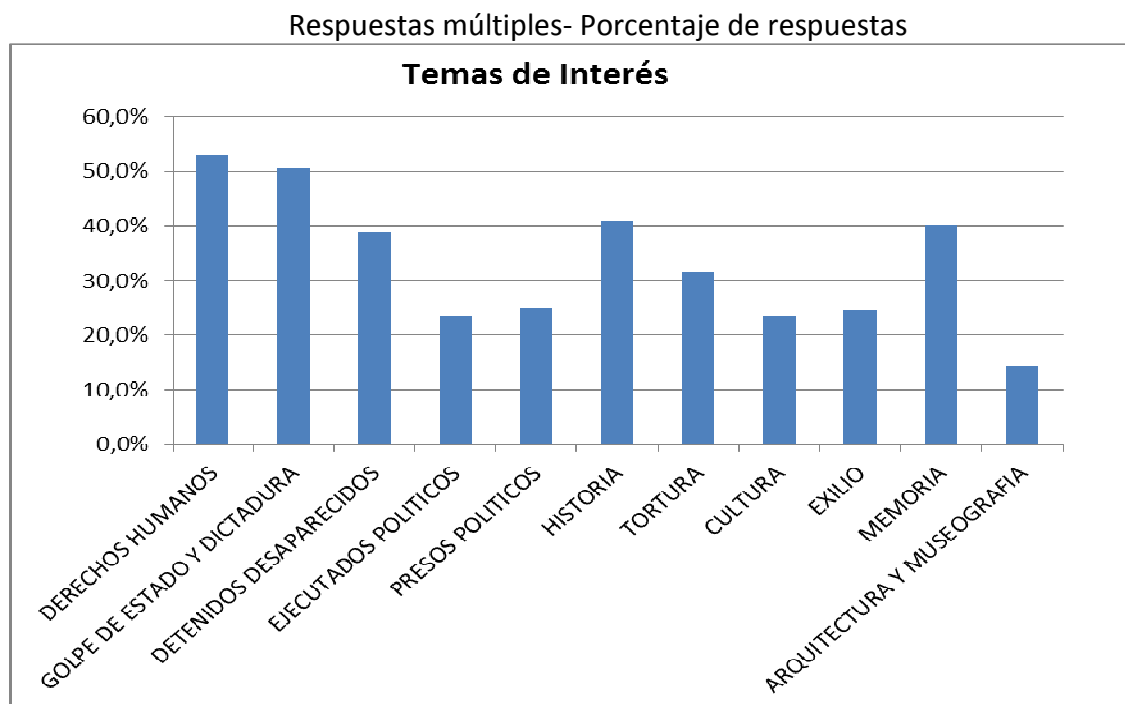
2.6 Temas de interés

El tema de interés para los usuarios más frecuente es **Derechos Humanos en general**³ alcanzando un 53,1 %. Luego como segundo tema de interés la encuesta nos muestra que el tema de **golpe de estado y dictadura** son de interés de los usuarios con un 50,6 %. **La historia del periodo** entre 1973 y 1990 se evidencia a través del 41 % de interés. Por último el tema de **detenidos desaparecidos** se releva con un 38,7 % de interés en los usuarios.

Temas como **Tortura y Presos Políticos** fueron consultados con un 31,7 % y 25,1 %, respectivamente.

Por último el tema de la **Cultura** fue consultado por un 23,6 % de los encuestados.

Destacamos el hecho que un 14,4 % de los usuarios que visitaron el Cedoc lo hicieron para consultar temas sobre la **Arquitectura del Museo y aspectos de su museografía**. Aunque es un porcentaje menor, es interesante relevar el edificio y la museografía como objeto de estudio.



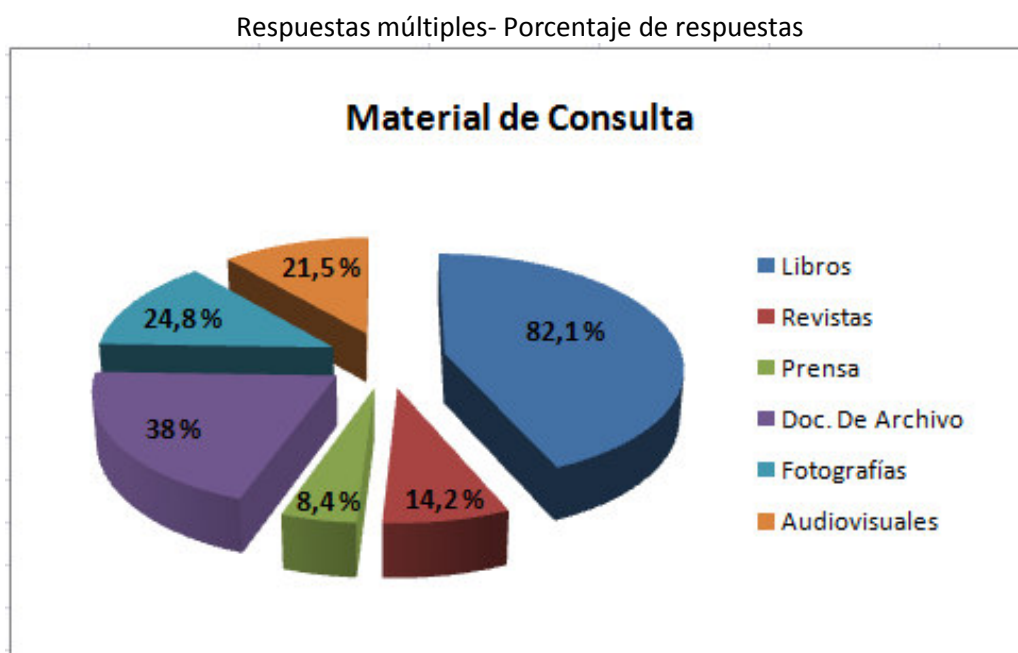
³ Los conceptos son los mencionados espontáneamente por los encuestados y podían responder más de una opción, por lo tanto los porcentajes no son en base al 100%.

2.7 Material de Consulta

El material más consultado por los usuarios del CEDOC⁴ son los libros con un 82,1 % (225 menciones en la encuesta).

Como se observa en el siguiente gráfico, le siguen los documentos de archivos con 38 % (104 menciones en la encuesta). Luego las fotografías con 24,8 % (68 menciones); el material audiovisual fue consultado por un 21,5 % de los usuarios (59 menciones).

Por último las revistas y la prensa fueron consultadas por un 14,2 % y 8,4 % respectivamente.



2.8 Servicios

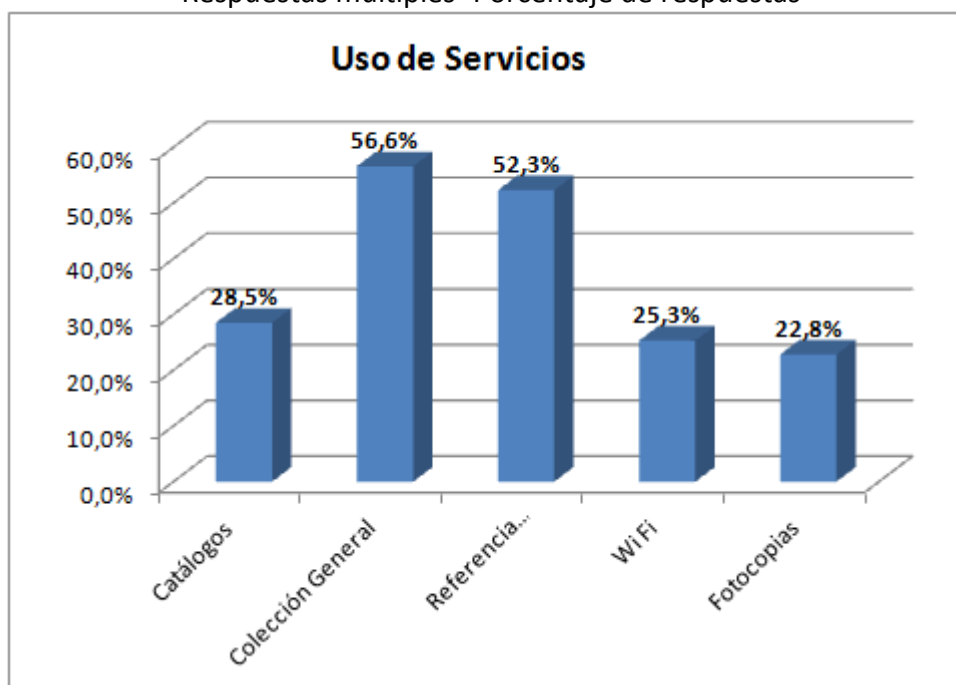
Como se observa en el gráfico el servicio más utilizado⁵ fue la **colección general** con un 56.6 % (159 menciones), seguido de la **referencia especializada** con un 52.3 %, lo cual

⁴ Los usuarios podían marcar más de una opción por lo tanto los porcentajes no son en base al 100%.

⁵ Los usuarios podían marcar más de una opción por lo tanto los porcentajes no son en base al 100%.

posiciona al CEDOC como un centro altamente especializado en el tema. Los **catálogos de búsqueda** fueron el tercer servicio más utilizado por los usuarios con un 28.5 %. Finalmente, los servicios de **internet/ wi fi** y **fotocopias**, fueron solicitados por un 25.3 % y 22.8 % respectivamente.

Respuestas múltiples- Porcentaje de respuestas



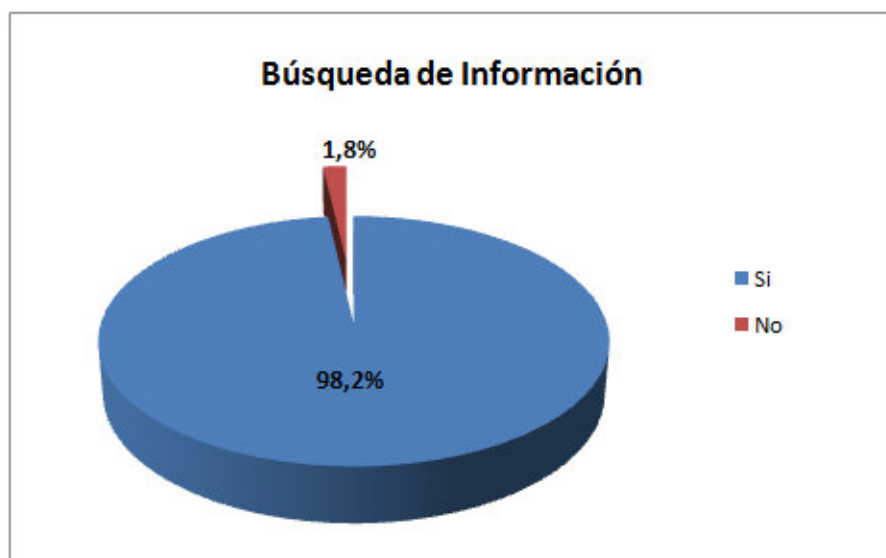
3. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

En esta sección presentamos las conclusiones del estudio relativas a la percepción de los usuarios respecto a calidad de la atención y los diferentes tipos de recursos ofrecidos por el CEDOC.

3.1 Grado de Satisfacción respecto de la información

Respecto del grado de satisfacción de la información encontrada, el estudio nos muestra que:

La satisfacción con la visita al CEDOC está vinculada con que la mayoría de los encuestados 98,2%, señalaron haber encontrado la información que buscaban.



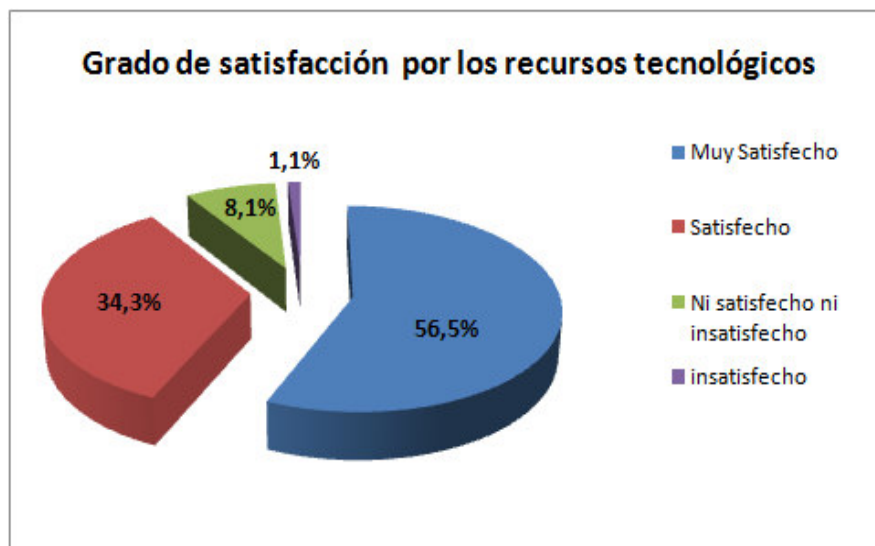
La mayoría de los usuarios del CEDOC, está muy satisfecho (61,5 %) o satisfecho (33, 2 %) lo cual da un total de 94,7 % de satisfacción, lo que permite concluir que los visitantes del CEDOC tienen una percepción muy positiva de la especialización del material con que cuenta y que se relaciona positivamente con la expectativa de los visitantes.

El 4,2 % se mostró ni satisfecho, ni insatisfecho y sólo el 1,1% se declaró insatisfecho o muy insatisfecho. Estos usuarios corresponden al tipo Enseñanza Media y Familiar de Víctima.



3.2 Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos

La percepción de satisfacción también es alta respecto a la tecnología disponible en el CEDOC. El 90,8 % se declaró muy satisfecho o satisfecho con los recursos tecnológicos del CEDOC. Respecto al grupo de usuarios que respondió sentirse ni satisfecho ni insatisfecho, corresponde a un 8,1 %. Sólo 1,1 % se declaró insatisfecho y corresponden a tres personas: 1 Público general, 1 Estudiante de Pre- Grado y 1 Docente/investigador



3.3 Recomendación del CEDOC

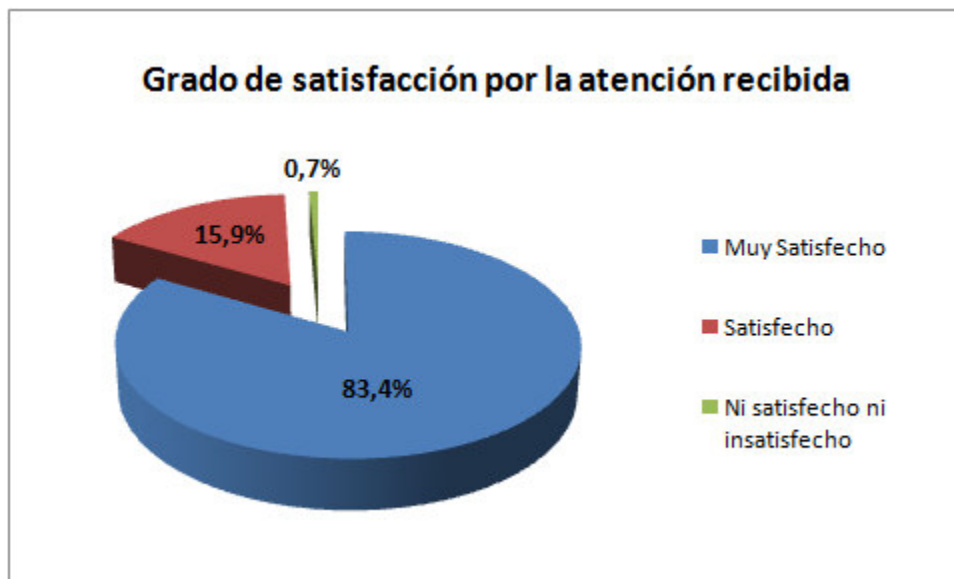
Frente a la pregunta “Recomendaría Ud. el CEDOC” el **100 %** de los usuarios encuestados, respondió afirmativamente. En general se observan dos apreciaciones positivas entre quienes recomiendan la visita al CEDOC: buena atención y buena información (“completa” es un calificativo utilizado).

3.4 Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida

Respecto del grado de satisfacción con la atención recibida en el Centro de Documentación un 83,4 % se declaró muy satisfecho, un 15,9 % satisfecho, lo cual sumadas arrojan que un 99,3 % de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.

Sólo un 0,7 % de los usuarios encuestados se mostró ni satisfecho ni insatisfecho.

Cabe destacar que ningún usuario encuestado se declaró insatisfecho o muy insatisfecho por la atención recibida.



Lo anterior está en concordancia con que el 100% de los usuarios encuestados recomienda el CEDOC por la calidad de su material y la atención recibida

3.5 Sugerencias de los Usuarios

Las sugerencias hechas por los usuarios se pueden agrupar en dos categorías:

a) **Relacionadas con la demanda de información.** Algunos ejemplos son:

- SE PODRIA TENER POESIA DE ESOS FATIDICOS AÑOS
- AUMENTAR SECCIÓN EXILIO Y RETORNO CON INVESTIGACIONES SOBRE LA MIGRACIÓN, EMIGRACIÓN, POLÍTICAS PÚBLICAS

b) **Demandas por mejoras en acceso a la información**

- MEJORAMIENTO EN LA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVES DEL CATALOGO EN LINEA DE CEDOC
- QUÉ EL PAPEL DE SOLICITUD DE MATERIAL DOCUMENTAL CAMBIE EL FORMATO, PUES NO SE PERMITE ENTREGAR CON DETALLES LA INFORMACIÓN DE DOCUMENTOS
- DISPONER EN EL CEDOC DE UN CATALOGO DE DOCUMENTOS AUDIOVISUALES, PARA NO TENER QUE IR A VER EL CATALOGO AL TERCER PISO
- LIBROS MUY DIFÍCIL DE ENCONTRAR, FAVOR SCANEAR Y TENERLOS EN SOBRE DIGITAL

4. CONCLUSIONES

Como primer aspecto que se vincula con la misión del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, el **Segundo Estudio de Caracterización y Percepción de los usuarios del CEDOC** permite concluir que quienes asisten al Cedoc, son usuarios que están interesados en conocer y tener acceso a la documentación sobre las violaciones a los derechos humanos ocurridas en el periodo de la dictadura.

Respecto a la caracterización de los usuarios, la mayoría son estudiantes de enseñanza media, seguido de los estudiantes de pre grado que realizan algún tipo de investigación. Sumadas estas dos categorías, se concluye que el 69.5 % de los usuarios del Cedoc son jóvenes de Enseñanza Media y Universitaria (Pre Grado)

En referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre la existencia del CEDOC, en este segundo estudio se reafirma que el conocimiento del CEDOC está dado mayoritariamente a partir de quienes visitan el Museo propiamente tal, seguido por la realización de alguna investigación vinculada al tema. Por último, el estudio nos muestra que la página web del Museo no favorece o aporta a la difusión del CEDOC, sólo un 10.1% de los usuarios encuestados supieron de la existencia del CEDOC a través de la página web.

La mayoría de los visitantes del CEDOC lo hicieron solo una vez (70%). El material más utilizado por los visitantes del CEDOC fueron los libros, siendo la colección general la más consultada.

La conclusión más importante de este estudio es el **cambio de motivación** que tienen los usuarios para asistir al Cedoc. El público que asiste son mujeres jóvenes chilenas que quieren conocer temas de derechos humanos y que pasaron de querer **aprender, conocer e informarse a investigar** sobre las violaciones a los derechos humanos ocurridos durante la dictadura ya que se elevó significativamente el motivo de asistencia por investigación.⁶

Este hecho es significativamente importante por cuanto los usuarios validan el Cedoc al hacer un uso de él para la investigación, fortaleciendo a la vez, los objetivos institucionales

⁶ Revisar Primer Estudio de Caracterización y Percepción de los Usuarios del CEDOC en: <http://www.cedocmuseodelamemoria.cl/category/publicaciones/publicaciones-propias/page/2/>

Respecto de los servicios usados, la colección general accesible a través de la estantería abierta sigue siendo el más usado, sin embargo, la **Referencia Especializada** se posicionó en el segundo lugar. Esto se explica porque en el año 2014 se sumó un Asistente de Documentación, para realizar esta función.

5. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la difusión de los servicios de información del Cedoc tanto a nivel de usuarios internos como usuarios externos especialmente a través de la página web del Museo. Esta recomendación fue planteada en el Primer Estudio de Caracterización de Usuarios del Cedoc, realizado en el año 2012, y hasta la fecha no se ha trabajado en potenciar esta área.
- Insistir en el mejoramiento de la accesibilidad al catálogo del CEDOC. Aunque en el tiempo que medió entre el primer y segundo estudio se avanzó en promover el uso de los catálogos, mediante el diseño de tutoriales para el uso de distintas plataformas, es necesario insistir y mantener el trabajo de educación al usuario de manera permanente.
- Favorecer las visitas al CEDOC incluyéndolo en las visitas guiadas al Museo. Para esto es necesario desarrollar un trabajo coordinado con el Área de Educación y Audiencias que fomente el uso de las plataformas de acceso a las colecciones del Museo. Esta sugerencia, también se planteó en el Primer Estudio de Caracterización de Usuarios del Cedoc, realizado en el año 2012 y aunque ha habido algunos avances, estos no han sido significativos y lo consideramos una tarea pendiente.
- Diseñar o ajustar el Formulario de Referencia Especializada tomando en cuenta las sugerencias de los usuarios encuestados
- Mejorar la información que se entrega al usuario ya que dentro de las sugerencias hay varios puntos que ellos mencionaron pero no tienen una relación con la realidad, por ejemplo:

- hay mucha poesía sobre el periodo, como acción remedial se sugiere destacar mejor la sección
- Los audiovisuales están incorporados al catálogo CEDOC, como acción se sugiere tener un listado impreso en la estantería donde se exhiben los audiovisuales.
- Informar sobre la Ley de Derecho de Autor y la imposibilidad de tener digitalizaciones a texto completos del material bibliográfico

6. ANEXOS



Encuesta a Usuarios que consultan el Centro de Documentación del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos

Con el objetivo de mejorar nuestros servicios, le solicitamos contestar las siguientes preguntas. Sólo tomará unos minutos y para nosotros es de mucho valor conocer su opinión.

1.- Género

- 1) Femenino 2) Masculino

2.- Edad (Marque un rango) 0 – 13: ____ 14 – 19 : ____ 20-25 : ____ 26-31: ____ 32 o más: ____

3.- Nacionalidad

- 1) Chilena ____ 2) Extranjera: _____

4.- Tipo de usuario(a) (Elija una sola opción)

- | | | |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 1) Enseñanza Básica | 4) Educación Post Grado | 7) Docente/Investigador (a) |
| 2) Enseñanza Media | 5) Tesista | 8) Público General |
| 3) Educación Pre Grado | 6) Víctima/ Familiar de víctima | |

Si marcó la opción 7, por favor, indíquenos el nombre de la investigación, disciplina e institución a la que pertenece:

5.- ¿Cómo supo de la existencia del Centro de Documentación?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1) Visita al Museo | 5) Investigación académica vinculada al tema |
| 2) Página web | 6) Medios de comunicación (radio, prensa, TV) |
| 3) Amigos | 7) Otros _____ |
| 4) Por otra Institución u organismo | |

6.- ¿Cuántas veces ha visitado el Centro de Documentación?: _____

7.- ¿Cuál fue la principal motivación para visitar el Centro de Documentación?

- | | | |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1) Conocer/Aprender | 3) Investigación | 5) Otra: _____ |
| 2) Informarse | 4) Trabajo de Tesis | |

8.- ¿Qué materiales consultó en el Centro de Documentación? (Puede marcar más de una opción):

- | | | | |
|----------------|------------------|-----------|---------------|
| 1) Libros | 2) Revistas | 3) Prensa | 4) Documentos |
| 5) Fotografías | 6) Audiovisuales | 7) Otros: | _____ |

9.- ¿En qué formato está el material que consultó? (Puede marcar más de una opción)

- | | | | |
|------------|------------|----------------|------------|
| 1) Impreso | 2) Digital | 3) Audiovisual | 4) Objetos |
|------------|------------|----------------|------------|

10. ¿Qué servicios usó en el Centro de Documentación? (Puede marcar más de una opción)

- 1) Catálogos de búsqueda
- 2) Colección general (Estantería)
- 3) Solicitud de información (Referencia especializada)
- 4) Internet / Wi Fi
- 5) Fotocopias

11.- ¿Cuál (es) son los temas de su interés? (Puede marcar más de una opción)

- | | | |
|--------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| 1) Derechos Humanos | 5) Presos Políticos | 9) Exilio |
| 2) Golpe de Estado y Dictadura | 6) Historia | 10) Memoria |
| 3) Detenidos Desaparecidos | 7) Tortura | 11) Arquitectura y Museografía |
| 4) Ejecutados Políticos | 8) Cultura | 12) Otro: _____ |

12. ¿Encontró la información que busca?

- | | |
|-------|-------|
| 1) Si | 2) No |
|-------|-------|

13. ¿Cuán satisfecho se siente con la información que encontró?

- 1) Muy satisfecho
 - 2) Satisfecho
 - 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
 - 4) Insatisfecho
 - 5) Muy insatisfecho
- Si usted está insatisfecho o muy insatisfecho, cuéntenos porqué _____

14.- ¿Cuán satisfecho se siente con la infraestructura del Centro de Documentación?

- 1) Muy satisfecho
 - 2) Satisfecho
 - 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
 - 4) Insatisfecho
 - 5) Muy insatisfecho
- Si usted está insatisfecho o muy insatisfecho, cuéntenos porqué _____

15. ¿Cuán satisfecho se siente con los recursos tecnológicos del Cedoc?

- 1) Muy satisfecho
- 2) Satisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Insatisfecho
- 5) Muy insatisfecho

Si usted está insatisfecho o muy insatisfecho, cuéntenos porqué _____

16.- ¿Cuán satisfecho se siente con la atención que recibió en el Centro de Documentación?

- 1) Muy satisfecho
- 2) Satisfecho
- 3) Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4) Insatisfecho
- 5) Muy insatisfecho

Si usted está insatisfecho o muy insatisfecho, cuéntenos porqué _____

17. ¿Recomendaría la visita al CEDOC?

- 1) Si
- 2) No

18. Si tiene alguna sugerencia, por favor, indíquela

Muchas Gracias

7. Glosario

Archivo:

Término con varias acepciones. Una se refiere al edificio que alberga los fondos documentales.

Otra, no remite a la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

También define a la entidad que reúne, conserva, ordena y describe documentos de personas, familias o instituciones públicas o privadas, generados en el ejercicio de sus funciones o actividades y los dispone al acceso público para su conocimiento e investigación.

Catálogo:

Lista de registros organizados de todos los materiales (libros, revistas, material audiovisual, etc.) que tiene una biblioteca o Centro de Documentación. El catálogo incluye la descripción física y temática de los materiales y los recursos para la localización de ellos. Actualmente los catálogos, también llamados OPAC (Online Public Access Catalog) están en formato electrónico y son accesibles desde internet, aunque todavía existen en papel.

Centro de Documentación (CEDOC):

Se refiere a la unidad de información que reúne, gestiona y/o produce la documentación de un área del conocimiento determinado para ponerla al acceso público.

Colección General:

Colección compuesta por material bibliográfico como libros, monografías, audiovisuales y publicaciones seriadas.

Documento:

Cualquier pieza que contenga información susceptible de ser descrita. Generalmente el término se aplica a materiales impresos como libros y documentos de archivo pero también se utiliza para designar objetos en otros formatos, materialidades y soportes.

Documento de Archivo:

Documento que registra información producida o recibida por una persona, familia o entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones. Estos documentos forman parte de fondos más grandes o colecciones y tienen valor en su conjunto.

Educación de Usuarios:

Programas diseñados para educar o instruir a los usuarios de las bibliotecas o Centros de Documentación en el uso de uno ó más servicios de la unidad de información.

Estantería abierta:

Modalidad de almacenamiento del material bibliográfico que permite al usuario acceder libremente a la colección debidamente ordenada en estantería sin tener que solicitar el préstamo al personal de la unidad de información los ejemplares de su interés.

OPAC:

(*Online Public Access Catalog*). Catálogo en línea de acceso público. Permite realizar las consultas más comunes como autor, título, materia, etc.

Plataformas de acceso:

Componente de una aplicación informática que el usuario visualiza y a través de la cual opera. Puede estar formada por ventanas, menús y cuadros de diálogo, entre otros elementos. Permiten la consulta, y muestran al usuario el resultado de su búsqueda.

Préstamo en Sala:

Tipo de préstamo que se hace del material bibliográfico o de archivo que sólo puede consultarse en las salas dispuestas para ello y no puede sacarse del edificio de la biblioteca o archivo o llevarse a domicilio.

Referencia Especializada:

Servicio ofrecido por las bibliotecas o Centros de Documentación que consiste en asistir a sus usuarios en la búsqueda de información debido a la especialización, grado de conocimiento del tema o por el volumen de información existente.

Usuario:

Persona que usa o utiliza los recursos de información, infraestructura o servicios de la biblioteca o Centro de Documentación.