

# Teorías psico – sociales en un estudio de usuarios

Lourdes Titirito Tancara

## A manera de introducción

Entre las variables mas utilizadas generalmente en un estudio de usuarios como ser: el tipo de información o requerimiento de información que necesita el usuario "aquello que un individuo debe poseer para su trabajo de investigación, educación"; la demanda de información "lo que el individuo solicita"; la rapidez del servicio de préstamo, la calidad de la información, la disponibilidad, la experiencia del usuario, la especialización del usuario y el medio de trabajo del usuario.

En esta investigación el propósito es tomar en cuenta a otros aspectos como: los aspectos psico-sociales del usuario y de la interacción usuario-bibliotecario, pues la razón fundamental es entender que factores pueden intervenir en el desarrollo de un servicio eficiente de una unidad de información.

Un estudio de usuarios como su nombre lo indica es estudiar los hábitos de información de los usuarios, y definir las variables y elementos que se relacionan con la búsqueda o utilización de la información que precisan, para satisfacer las necesidades de estos.

Usuario de la información es "*aquel individuo que necesita de información par el desarrollo de sus actividades*", según esta definición todos vendríamos a ser usuarios de la información. Entre los usuarios se distinguen en una unidad de información (UI) son: usuarios reales y potenciales, "los reales son aquellos que no solo son conscientes de la información sino que la utilizan y los potenciales son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello, por tanto no expresan sus necesidades."

Hasta comienzos del siglo XX, los psicólogos estadounidenses se ocupaban de temas como "*la mente, la imagen y la conciencia*", mas tarde se dedicaron a estudiar el modo en que la gente se conduce en la practica; de estas y de otras concepciones dadas surgen las teorías: del conductismo, cognitivas o de la Gestalt, teorías de campo, del intercambio social, el interaccionismo simbólico y el enfoque de la territorialidad, las cuales se mencionan y relacionan con un estudio de usuarios, tomando en cuenta que existen mas teorías psicológicas y sociales.

## Desarrollo del tema

### Teoría Conductista

Esta teoría fue inicialmente propuesta por John B. Watson (1914) y elaborada por: Ewgard Thrncliffe, Edgard Tolman, Edwin Guthrie, Clark Hull, y B. Skinner, desde 1931. Los cuales fragmentaron la conducta en unidades llamadas respuestas y dividieron el ambiente en unidades llamadas estímulos llamada "psicología del estímulo - respuesta. (E-R)". Los conductistas aseveran que un estímulo y una respuesta particulares están asociados entre generando una relación funcional. Por ejemplo: cuando unos amigos se encuentran, cada uno de ellos genera una respuesta, como una sonrisa, mirada alegre, etc.

En cuanto al estímulo de la teoría conductista y en relación al caso de una Unidad de Información, la mayoría de las UI no usan el estímulo como estrategia para fidelizar al usuario, pues en la mayoría de las unidades de información tienen el problema de poca asistencia de usuarios, de las cuales hipotéticamente culpan al material bibliográfico como causa del problema.

No descartando el ejemplo mencionado y tomándola en cuenta, el estímulo es un factor muy importante para la biblioteca, para lograr que el usuario solicite más información y recursos bibliográficos, pues al sentirse animado puede regresar a la UI, incluso puede hacer un marketing personal de la biblioteca; por lo tanto el no tomar en cuenta al estímulo en el servicio bibliotecario, y continuar con un servicio tradicional el cual es; atender al usuario de acuerdo a su solicitud y despacharlo, siendo el efecto una respuesta desfavorable por parte del usuario (Ej.: la no frecuencia a la misma biblioteca, el descontento, etc).

A diferencia lo no tradicional es un servicio que de motivaciones al usuario, recomendaciones en cuanto a otro tema, atención a su investigación entre otras estrategias de estímulo, siendo la respuesta del usuario favorable, en todo sentido, para la UI.

Las estrategias de estímulo que utilice el bibliotecario para satisfacer las necesidades de los usuarios, son denominadas "refuerzo" dentro de la teoría conductista, llamado así porque es el "establecimiento y fortalecimiento de los nexos entre el estímulo y respuesta, es cualquier suceso que aumenta la probabilidad de que se dé una respuesta particular." (Vander 1986.).

Además las estrategias que utilice la UI dependerá del tipo de biblioteca que es y del tipo de usuario al que sirve.

Un estudio de usuarios con un enfoque conductista nos llevara a saber el nivel de estímulo que necesita el usuario, la opinión del usuario y la respuesta que da el usuario a la biblioteca en base a esta opinión.

### **Teoría cognitivas y de la Gestalt**

Max Wertheimer y dos alemanes Wolfgang Kohler y Kurt Koffka son considerados los fundadores de esta teoría, posteriormente también Kurt Lewin, Fritz Heider, Salomón Asch, León Festinger y Theodore Newcomb siguieron este movimiento de la Gestalt, posteriormente hubieron otros descubrimientos más específicos pero no nos abocaremos a ello, pues solo tocaremos los aspectos más esenciales de esta teoría

"Los psicólogos cognitivos y de la Gestalt (palabra que significa configuración y organización) ven al organismo como un agente activo en la recepción utilización, manipulación y transformación de la información. Según estos las personas piensan, planifican, resuelven problemas y toman decisiones; vale decir, manipulan mentalmente imágenes, símbolos e ideas".

Por lo tanto es significativo explicar el término ~~cognición~~ cognición: "Se emplea el término cognición para referirse al conjunto de procesos mentales que transforman los aflujos sensoriales - codificándolos, almacenándolos y restituyéndolos cuando corresponde - confirniéndoles algún significado."

Sostienen que los pensamientos son factores causales de la conducta y que las personas son capaces de intervenir en el curso de los acontecimientos en forma consciente y deliberada

Así pues a los psicólogos cognitivos les interesa de qué modo utilizamos la información procedente de nuestro ambiente y nuestros recuerdos para tomar decisiones que tomamos.

En una UI, al realizar un estudio de usuarios debemos tomar en cuenta que si no les gusta y no les satisface: los servicios, el material bibliográfico, la atención del bibliotecario; el usuario y para el usuario esto se presenta como problema, el cual será resuelto por éste tomando la decisión de marcharse por otra opción que conoce.

En cuanto a lo dicho, para la teoría cognitiva el usuario es el sujeto que toma decisiones y planifica su búsqueda de información. La mayoría de los usuarios satisfechos e insatisfechos se crean una imagen y significado, buena y mala de la UI, de acuerdo a su punto de vista; cuidar la imagen de la UI debiera ser un objetivo importantísimo al realizar este tipo de estudios. Un estudio de usuarios donde las preguntas y observaciones que se realicen estarán enfocadas a la teoría cognitiva.

## Teoría del campo

A pesar de que Kurt Lewin formó parte del grupo de los guesaltistas, avanzó en nuevas direcciones y para que los psicólogos diferenciaron su teoría de campo de la teoría guesáltica, presento su enfoque basado en el concepto de campo o espacio vital. "Supuso que todos los sucesos psicológicos como: actuar, pensar, soñar, esperar con fiadamente o cualquier otro, son función de un espacio vital de la persona; es decir, del conjunto formado por ella y su ambiente, concebidos como una constelación de fuerzas interdependientes". (Vander. 1986 pp. 23 - 24).

El espacio vital lo integran todos los acontecimientos pasados, presentes y futuros, ya que en una situación cualquiera estos tres aspectos de la vida pueden influir en la conducta.

Este énfasis en la relación entre el individuo y el ambiente fue una gran contribución para la psicología. Lewin subraya que *"la comprensión de la conducta requiere conocer no solo las experiencias pasadas, actitudes actuales y expectativas futuras de una persona, sino también su contexto o situación inmediata"*.

Un ejemplo del autor fue sobre un profesor que simuló un incendio en su aula donde cada alumno expresó diferentes actitudes ante la situación, de acuerdo a la experiencia que cada uno tenía en su entorno.

En base a este ejemplo, cuando a una persona le fue mal antes de llegar a un lugar determinado, de acuerdo al suceso que experimentó antes, descarga sus emociones con su conducta en los que forman parte del lugar.

En relación a este ejemplo, en un estudio a usuarios, el bibliotecario tiene que tomar en cuenta que el usuario es una persona que tiene su propio espacio vital, que tiene sus experiencias pasadas al solicitar información, tiene una concepción formada de lo que significa para el la Unidad de Información, tanto de los servicios que esta presta, el trato de los bibliotecarios, etc; por las cuales puede comportarse de una mala o buena manera al recibir el servicio bibliotecario.

De este suceso surge una hipótesis, la cual es la siguiente: si la UI atiende de una manera adecuada y de acuerdo a la visión de la UI el usuario se llevara buena impresión del lugar, posteriormente esta impresión días mas tarde formará parte del pasado del usuario, y a la vez parte del presente, pues por la atención que recibió volverá a la Unidad de Información y gran parte del futuro.



La biblioteca será recompensada con la asistencia de más usuarios, con la fidelización del usuario y con la generación de una buena imagen. Y la recompensa que recibirá el usuario será la obtención de la información que requirió.

### **Interaccionismo Simbólico**

El interaccionismo simbólico comenzó a influenciar recién desde 1960; pero se fue fragmentando, y dio como resultado a varias escuelas: Escuela de Chicago, de Iowa y enfoque dramático. Sus autores fundadores son George H. Mead, Charles H. Cooley (1864 - 1929) y William I. Thomas (1863 - 1947) y Stryquer.

Este enfoque sociológico y psicológico social alcanzó su desarrollo principal en los EEUU bajo la influencia de los filósofos: William James y Jhon Dewey". (Vander, 1986 pp. 26 - 30)

El interaccionismo simbólico "...es una teoría psicosocial y busca ver cómo los seres humanos tienden a cambiar su personalidad en cuanto a los roles desempeñados en diferentes lugares (escenarios), según las personas que se encuentren a su alrededor (público) quien interpreta la acción hecha por el actor, según los libretos o guiones que son las expectativas creadas en el público... de ésta forma en éste marco teórico se ve al rol como concepto fundamental y elemental de la teoría, publicando que cada ser humano tiene en su vida diferentes caras dependiendo de los escenarios en donde se pone en juego la acción social." (Correa, s.f.)

En una UI: Los usuarios que asisten juegan diferentes roles: el rol de universitario, de madre y padre de familia, de profesor, de escolar, etc.

Los principios sociales en los que se fundamenta esta teoría, son: "Los seres humanos están dotados de capacidad de pensamiento.

Los significados y los símbolos permiten a las personas actuar e interactuar de manera distintivamente humana. Las personas son capaces de modificar o alterar los significados y los símbolos que usan en la acción y la interacción sobre la base de su interpretación.

*"Las personas pueden introducir modificaciones y alteraciones por su capacidad para interactuar consigo mismas, lo que les permite examinar los posibles cursos de acción y valorar sus ventajas y desventajas relativas para elegir uno. Y las pautas entrelazadas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades."* (Blumer. 1982)

En la UI los usuarios son el significado de la misma, de acuerdo con las acciones que observan en los otros usuarios, esto explica que si un usuario observa que existe ruido de conversaciones en la sala, significara que en esa unidad se puede conversar, significando que es bulliciosa y no existe silencio; lo mismo en caso de existir enamoramiento entre parejas, significa que allí se puede enamorar o no existe control por parte del personal.

La interacción simbólica es una exposición de gestos y una respuesta al significado de los mismos, en el caso de que el significado sea el mismo para ambas personas se comprenderán mutuamente. La falta de comprensión en una unidad de información entre usuarios y bibliotecarios, es la causante de factores que no pueden convenir a ambos; en la UI puede repercutir en la disminución de usuarios a su biblioteca entre otros y en los usuarios los cuales no pueden obtener el material bibliográfico que necesitan y que solo existe en esa UI.

**Al interaccionismo simbólico se puede ver desde distintas dimensiones, una de las cuales es:**

#### Dimensión epistemológica

*"Es el análisis realizado a la realidad desde una dirección micro, es decir la conducta del individuo concreto".* Si los individuos viven en un mundo de objetos y acomodan su actuación al significado que éstos tienen para ellos, el investigador debe ver los objetos como los ven esas personas.

Blumer recomienda acercarse a ver los objetos con el mismo significado con el que el individuo los ve, es decir la "Interacción Simbólica" requiere que el investigador entre activamente en el mundo de las personas que está estudiando para "ver la situación como es vista por el actor, observando lo que el actor tiene en cuenta y observando como él interpreta lo que está teniendo en cuenta" (Blumer, 1982).

Realizar un estudio de usuarios desde este enfoque, en una unidad de información es que la actitud del bibliotecario del encargado de atender a los usuarios cambie y se "ponga en los pies del usuario". Ej: en la mayoría de las bibliotecas esta establecido dentro del horario de atención, la no atención al público de 12:00 a 14:30 p.m. existiendo la disponibilidad de perjudicar al usuario, dependiendo del tipo de usuario (de las posibilidades de este). Desde otra perspectiva, puede que ese horario no este establecido y la Biblioteca corneta el error de no informar a los usuarios, dejándolos con los libros en sus manos, dejándolos con la necesidad de solicitar otro material bibliográfico. Y en otro ejemplo: si la UI permite que se converse, que se enamore, que se realice otra actividad fuera de lugar

y que no estén de acuerdo con las sus políticas, o también aumente muebles en la sala causando la incomodidad de los usuarios, no ejecutara este enfoque de "ponerse en lugar del usuario".

#### Territorialidad

Los seres humanos, desarrollan su conducta en medios físicos, mediante la comprobación de autores que afirman que el ser humano es un animal territorial. Por tanto la territorialidad *"...abarca todos los comportamientos de individuos o grupos tendientes a preservar, marcar y defender zonas contra la intrusión de otros miembros de su misma especie"* (Vander, 1986 p 405).

Para un estudio del comportamiento de los usuarios en una unidad de información, las siguientes expresiones de territorialidad, son la base para que la UI determine el tipo de usuario con los que cuenta, las cuales son:

La *"conveniencia de proximidad física y verse con claridad"* en los usuarios, los cuales lleva a cabo un trabajo práctico en grupo y buscan un espacio en algún rincón para poder conversar, estudiar etc.

*Espacio personal*, "es la zona que cada individuo preserva activamente en torno de él y en el cual los demás no pueden incursionar sin provocar su desagrado". Es como un portátil lo lleva a donde va; es invisible, sus fronteras no están marcadas; tiene nuestro propio cuerpo como centro y cualquier invasión al espacio personal desemboca a que el sujeto retire a su invasor.

*Territorio situacional*, "espacio donde el individuo tiene tenencia temporaria mientras esta en uso aunque el territorio sea de dominio público, pertenece a un individuo luego a otro por breves periodos".

Ej: La ocupación temporal por un estudiante de espacio de la biblioteca, como una de las mesas de la biblioteca, una silla, etc.

*Territorio fijo*, se considera al espacio de un individuo o grupo aun cuando no lo utilice, su invasión provoca una defensa activa ya sea por el ocupante o por un tercero.

*Territorio publico*, es una zona en que el individuo tiene libertad de acceso pero no necesariamente de libertad de acción, solo ciertas figuras y conductas se consideran aceptables dentro de el.

*Dinámica de espacio*, son los mecanismos que cada individuo utiliza para realizar alguna actividad, "el territorio y el privilegio van de la mano".

En una UI se ve en: en una sala de lectura en particular los mecanismos por los cuales cada cual reclama un cierto territorio son diferentes: al poner sus pertenencias o sus cuadernos a su rededor sea en las mesas o en las sillas, para el usuario es una mecanismo por el cual reclama su espacio.

*Violación de territorio*, "... o invasión implica el ingreso en el territorio de una persona o bando contra la voluntad de ésta o éste".

En una UI se ha observa la violación de territorio cuando el usuario está enamorando, escuchando música, jugando, durmiendo, etc. en la biblioteca esta violando este espacio porque la UI esta con el fin de formar a los estudiantes académicamente mediante el préstamo de un libro sea para que investiguen o estudien o también la UI esta con el fin de ayudar a los usuarios en sus actividades de estudio, brindándoles un lugar para que hagan sus tareas, etc.

Entre las expresiones de violación de territorio esta la contaminación, la cual "...entraña la profanación de territorio por olores, temperatura corporal, ataque auditivo".

En una UI se perciben estos factores Ej.: cuando uno de los usuarios despide olores corporales al llegar cansado a la biblioteca, cuando se oye la conversación de usuarios llamado también "ataque auditivo", entre otros casos.

### **Reacciones frente a la invasión**

Una de las reacciones frente a la invasión citadas por Vander, la cual también es aplicable en una UI, es el sentarse al lado de un ocupante habiendo otro bancos desocupados, "donde generalmente la victima expresa su desagrado con lenguajes corporales: gira la cabeza y hace gestos agresivos hacia el otro o expresa dentro de si "estas demasiado cerca estoy molesto" y finalmente si todos estos ademanes defensivos y cambios de postura, no funcionan la victima se levanta y se va a otro lugar". Y otra manera de hacer frente a la invasión territorial es tratar al intruso como si fuera un objeto.

En la vida cotidiana la mayoría respeta los derechos territoriales ajenos y prefiere ocupar las sillas o bancos vacíos aunque también existe otra expresión para reducir al mínimo la amenaza de invasión territorial que significa para el otro es el pedir permiso por medio de preguntas.

Como es en el caso de una sala de Biblioteca, cuando el lugar esta lleno, el nuevo ocupante se disculpa o pregunta: ¿puedo sentarme aquí? ¿Esta ocupado este asiento?, etc.

## Conclusión

Dentro de las teorías mencionadas, cada una de ellas aporta para que un estudio de usuarios además de ser un estudio cuantitativo sea cualitativo. Estas afirmaciones al ser aplicables a un estudio de usuarios deben ser constantes, diariamente; si la biblioteca no cuenta con un plan de evaluación de usuarios, pero si cuenta con este no deben faltar: las fechas de evaluación, el numero determinado de objetos de estudio, el objetivo de la evaluación, los aspectos psico-sociales de los usuarios, es decir, las variables de las afirmaciones de cada teoría mencionada. El bibliotecario es el actor principal en un estudio del comportamiento de usuarios y más todavía si es permanente en sus funciones, porque es la persona que puede anotar el contentamiento o descontento del usuario. Tomando en cuenta que identificar las causas del comportamiento del usuario, es el dependiendo de la situación de UI, mantener o mejorar los servicios, objetivo primordial de este estudio; la colección, las relaciones bibliotecario - usuario, la atención, y calidad de la UI en su totalidad.

## Bibliografía.

- VERIANA.  
CORREA VALENCIA, Luz Ángela.s.f.  
Individuo o sociedad.  
Universidad Javeriana Pontificia, s.f..  
Disponible en:  
[www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- BLUMER, H. 1982.  
Interaccionismo Simbólico: Perspectiva  
y método. Barcelona.
- VANDER ZANDEN, James W. 1986.  
Manual de Psicología Social.  
Buenos Aires: Paidós. 627p

## Datos Personales

Lourdes Titirito Tancara  
Correo Electrónico:  
[lulat82@hotmail.com](mailto:lulat82@hotmail.com)  
[lulat82@yahoo.com](mailto:lulat82@yahoo.com)  
Estudiante de Sto año de la Carrera  
de Bibliotecología y Ciencias de la  
Información