



CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
BUENOS AIRES
ARGENTINA

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Comunicación

**Comunicándonos con los usuarios: un primer esbozo de la agenda
bibliotecológica**

Patricia Allendez Sullivan

Diciembre 2013

N° 051

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Analía Bedrosian

Allendez Sullivan, Patricia

Comunicándonos con los usuarios: un primer esbozo de la agenda bibliotecológica. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2013

ISSN 1852 – 6411

1. Unidades de Información. 2. Usuarios. 3. Comunicación. 4. Agenda Bibliotecológica.

I. Título

Resumen

La comunicación es un tema crucial en las bibliotecas. Por ese motivo en muchas de ellas se diseñan planes de comunicación interna y externa. Para encarar el tema de la comunicación de las bibliotecas con los usuarios hemos acudido a la teoría de la agenda setting, la cual se interesa por señalar la influencia que los medios de comunicación masivos tienen sobre la opinión pública. De igual manera que en su momento una tesista empleo esta teoría para aplicarla en el área de educación universitaria, nosotros la hemos tomado como base para desarrollar la teoría de la agenda bibliotecológica. Dicha teoría señalará la influencia que las web de biblioteca ejercen sobre la información académica que consumen los usuarios.

Introducción

Consideramos que la capacidad que tiene el hombre para relacionarse con los demás, para aprender de su pasado, así como su posibilidad real de progresar en su presente y de transmitir, mediante el proceso de enseñanza aprendizaje, a sus sucesores, el conocimiento que la humanidad ha acumulado durante milenios, dependen y descansan sobre su habilidad de comunicación, sobre esa interacción que logra con el otro por medio del habla y la escritura.

Nuestra intención, entonces, es la de abocarnos en la búsqueda de una forma óptima y efectiva de comunicación con el usuario de biblioteca. Creemos firmemente que diariamente y de manera casi inconsciente buscamos información relevante para mantenerlo informado permanentemente y colocamos toda esa información, para su comodidad en nuestras páginas Web. Sabemos que en nuestro país hay un grupo de profesionales abocados a diferentes líneas de investigación, pero creemos, que aún falta investigar más en el área de la comunicación; entendiendo que la biblioteca es un medio de comunicación social; en sus instalaciones se reúnen diariamente cientos de usuarios con el afán de satisfacer sus deseos de información, los cuales han sido motivados por múltiples factores. Tradicionalmente, las bibliotecas han

sido centros de recopilación y custodia de materiales valiosos, memoria de la humanidad, muchos de los cuales estaban disponibles todo el tiempo para las personas más influyentes dentro de la sociedad. Es así, como los reyes y nobles contaron con grandes bibliotecas de consulta y compartían los fondos de las mismas con sus amigos.

Las bibliotecas modernas se caracterizan por ser centros de consulta de material bibliográfico, es decir, el nuevo paradigma de la bibliotecología pasa por convertir a la biblioteca en un centro en el cual todos los ciudadanos puedan consultar y obtener información relevante para sus trabajos de investigación, formación, trabajo y su vida diaria entre otras posibilidades. Por ese motivo, nosotros vamos a centrar nuestra atención en la forma en que este profesional interactúa con sus usuarios; tenemos, entonces, la intención de utilizar conceptos provenientes del campo del área de la comunicación y por ello nos interesa rescatar el concepto de agenda setting; nuestra finalidad es la de desarrollar una teoría paralela a la de la agenda setting pero que podamos aplicarla al ámbito bibliotecológico. Si bien lo que pretendemos hacer es muy pretencioso esperamos contar con el apoyo de toda la comunidad bibliotecaria para poder llegar a nuestra meta, y que a su vez, dicha meta resulte productiva para el profesional para desempeñarse con idoneidad en su tarea diaria. Sabemos que esta teoría fue aplicada en una tesis de educación, en la cual una tesista española perfiló la agenda del profesor universitario y la de los alumnos. Siguiendo sus pasos tomamos la noción de agenda setting para un desarrollo aplicado a la bibliotecología.

Por el momento, este trabajo se quedará en el plano de lo estrictamente teórico, aunque ya hemos avanzado, en nuestro trabajo de tesis, en la investigación, aplicando esta teoría, a distintas páginas web de bibliotecas por medio de la metodología de análisis de contenido. En otra oportunidad publicaremos los resultados de esta investigación que aún está en su fase preliminar, ya que nuestra intención es combinar la metodología ya mencionada con las entrevistas personales a los responsables de las bibliotecas que conforman la muestra seleccionada.

Las bibliotecas como centros de comunicación

Desde mediados del siglo XX se discute el papel de los medios de comunicación en el proceso de desarrollo de los diferentes países. Murciano (1979) explica que desde el paradigma de la sociedad atrasada, la comunicación de masas se entendía como un agente de desarrollo económico y cambio socio cultural, mientras que el paradigma de la sociedad dependiente, consideraba a los medios de comunicación fundamentos de la dominación y la legitimación social. Por lo tanto, hay dos posibilidades de ver a los medios, como aliados o como obstáculos del desarrollo. Nosotros consideramos que la biblioteca es un medio de comunicación social genuino e importante para el desarrollo de los integrantes de la sociedad.

Hay que reconocer que los medios de comunicación, desde su aparición, han tenido un gran impacto social. Schramm (1964) explicó que el significado del desarrollo de la imprenta en el siglo XV no fue sólo pasar de la comunicación oral a la escrita sino, que lo más importante, fue que permitió expandir el conocimiento. Desde su nacimiento, los medios de comunicación se convirtieron en herramientas de cambio político y social. Lo mismo ocurrió durante el siglo XIX cuando los desarrollos de la comunicación de masas se extendieron más allá de los sectores privilegiados y educados, ofreciendo información y educación a una masa mayor de la población. Las bibliotecas también contribuyen a la expansión del conocimiento permitiendo que una gran cantidad de personas accedan a él por medio del desarrollo de colecciones adecuadas para abordar las diferentes áreas del conocimiento.

Esta búsqueda del desarrollo mediante el uso de los medios de comunicación se basa en la premisa de que los medios producen efectos en la sociedad de diferente envergadura. MacQuail (1991) expresa que:

“Nos vestimos bajo la influencia de las previsiones meteorológicas, compramos un artículo a consecuencia de un anuncio, vamos a ver la película de la que habla el periódico, reaccionamos de innumerables maneras ante la televisión, la radio, o la música..... hay pocas personas

cuya información u opinión no pueda rastrearse en alguna fuente de los medios de comunicación, y se gasta mucho dinero y esfuerzo en dirigir estos últimos de tal modo que consigan tales efectos”¹

La comunicación corresponde a un concepto central en la vida de las bibliotecas. Entonces una de las preguntas de investigación que surge en esta instancia es que partiendo de la base de que los bibliotecarios intentan comunicarse de manera efectiva con sus usuarios, nos gustaría comprender que tipo de información les transmiten y si esta es relevante.

Podemos afirmar que los avances de las tecnologías de la comunicación e información permiten asumir una manera diferente de relacionarnos entre usuarios y bibliotecarios y en este sentido, las bibliotecas universitarias (en nuestro caso específico de estudio aquellas que se relacionan con las escuelas de negocio) no son ajenas a este fenómeno.

Como dice León (2005), en el proceso de comunicación suele haber perturbaciones que interfieren y afectan total o parcialmente este proceso. Se suele hablar, entonces, de barreras de comunicación, algunos autores, en cambio, lo denominan nudos o interferencias, como sea que los denominemos, estos ocurren por problemas o deficiencias en el proceso de comunicación. puede ser que el contenido del mensaje no llegue a su destino o que sea distorsionado y no se cumpla con el objetivo de la comunicación. En el caso de este estudio, nos interesa averiguar si la agenda bibliotecológica puede solucionar la mala comunicación con los usuarios.

Los avances tecnológicos señala Duarte Barrionuevo (1997) cambiaron la forma en que los usuarios se comunican y usan los recursos de información. Así vemos surgir un usuario con características y comportamientos nuevos

La agenda bibliotecológica como herramienta potencial de comunicación

¹ p. 319 – 320.

Para tratar de entender como los bibliotecarios se comunican a través de las páginas Web con sus usuarios nos hemos atrevido a desarrollar una teoría que denominamos *agenda bibliotecológica*, la cual se basa en la llamada teoría de la agenda setting. Esta agenda ha sido objeto de estudio por cientos de investigadores de variados países, proporcionando una amplia visión del papel de los medios de comunicación de masas en la formación de la opinión pública. Esta línea de trabajo se inició a principios de los setenta con una investigación de McCombs y Shaw (1972). Es un enfoque centrado, sobre todo, en el desarrollo de trabajos empíricos sobre el impacto que en el largo plazo tienen los mensajes de los medios en las audiencias.

En el origen del análisis del establecimiento de la agenda, las investigaciones intentaban demostrar que las tendencias o patrones de cobertura de las noticias influían en la percepción que el público tenía, sobre cuáles eran los temas importantes del día. Según McCombs (2006):

“A lo largo del tiempo, sube y baja la relevancia de los temas concretos, a medida que cambia la atención de los medios masivos y del público.”²

En general, en ese ámbito de trabajo, ha predominado como foco conceptual y metodológico el conocimiento de los efectos de los mensajes en las audiencias y se han utilizado como recursos la encuesta y el análisis de contenido; pues se tiende a contrastar la relación entre los temas que privilegian el medio de comunicación y los temas que las audiencias señalan como importantes. Así se logra delimitar el impacto de los medios en la construcción de imágenes, o sea, sobre lo que es relevante en el ámbito público.

Wolf (1996), cita a Shaw, quién dice que lo que la agenda-setting sostiene es que:

"como consecuencia de la acción de los periódicos, de la televisión y de los demás medios de información, el público es consciente o ignora, presta atención o descuida, enfatiza o pasa por alto, elementos específicos de los

² p. 83.

escenarios públicos. La gente tiende a incluir o a excluir de sus propios conocimientos lo que los media incluyen o excluyen de su propio contenido. ".³

como primera aproximación a una definición podemos decir que la agenda bibliotecológica es la tendencia de las diferentes Unidades de Información de seleccionar que tipo de información brindarán desde sus páginas web a la comunidad de usuarios reales y potenciales, presenciales o virtuales.

Empleamos el término “agenda” desde un punto de vista metafórico para expresar como los temas considerados relevantes por las bibliotecas pasan a formar parte también de las “agendas de sus usuarios”. Estos no sólo reciben la información a través de las web de las bibliotecas o de manera personal sino que además, aprenden de ellas la importancia y el énfasis que les deben dar. Van adquiriendo cierto manejo de los sistemas automatizados de las bibliotecas y esperan al entrar en cada web o en cada local de una biblioteca la obtención de determinados servicios, así como de información en un lapso de tiempo estipulado y con un determinado porcentaje de relevancia.

El mundo en el que transitamos ha generado demasiada información, la cual a veces es poco importante, produciendo mucho “ruido” en los canales normales de transmisión de información; los usuarios esperan que los profesionales bibliotecarios puedan filtrar de manera ágil y concreta esa gran masa documental. Por lo tanto, la agenda bibliotecológica estaría garantizando el ofrecimiento de una amplia gama de servicios de calidad, elaborados especialmente para los usuarios y con la finalidad de ayudarlos en su búsqueda constante de información.

Al igual que en la definición de Shaw debemos reconocer que en lo que a la agenda bibliotecológica respecta:

- ♣ La comunidad de usuarios solo conoce lo que la misma le ofrece, ignorando por completo la posibilidad de acceder a nuevos servicios e informaciones de utilidad

³ p. 163.

- ♣ La agenda bibliotecológica pauta los servicios esenciales y algunos adicionales que está en condiciones de brindar, transmite la información respectiva sobre los mismos y en ocasiones la difunde más allá de la propia Unidad de Información
- ♣ Los usuarios consideraran como importante lo que se les brinda porque no tienen oportunidad o ganas de comparar que se ofrece en otros lugares

Hemos observado, navegando diversas Web de bibliotecas universitarias privadas pertenecientes a Escuelas de Negocios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que las mismas ofrecen información similar. Lo único que cambia es la presentación, la cual indudablemente está reglada por la forma institucional a la que cada una de ellas responde.

¿Porqué todas estas bibliotecas elaboran de manera similar la información que suministran?, en este caso nos referimos a la selección que los profesionales de diferentes bibliotecas realizan para volcar en su Web.

Estas páginas nos brindarán información básica referida a la ubicación física de la biblioteca, horario de atención, empleados, dirección de mail, la posibilidad de consultar el catálogo en línea, de hacer reservas y renovaciones, así como consultar la colección digitalizada con que cuenta cada biblioteca. Entonces, la agenda bibliotecológica intentará explicar el porque se toman determinadas decisiones y si es posible que los profesionales logren consensuar la información que aparecerá en estas páginas, o si por el contrario, seguirán trabajando en solicitarlo, consultando con su propio saber sobre lo que es importante incluir y que se debe excluir.

Las bibliotecas seleccionan la información que brindan desde la Web, la cual será adaptada desde esta agenda por la agenda de los usuarios; esto ocurre porque siempre se puede influir y transferir la relevancia de la información que se suministra a la sociedad; además se puede verificar mediante el análisis de contenido de estos medios no sólo como se consolida esta agenda sino como influye en el comportamiento de los usuarios.

Ya estamos en condiciones en elaborar una segunda definición de esta agenda diciendo que se trata de una agenda temática elaborada por las bibliotecas para guiar a los usuarios en el uso de los servicios bibliotecológicos.

En el proceso de comunicación de la biblioteca con el usuarios podemos distinguir tres tipos de agendas:

- ◆ La **agenda bibliotecológica** que es la que proponen las bibliotecas y que mide la relevancia de los temas propuestos para sus usuarios
- ◆ La **agenda de los usuarios** que es lo que estos demandan de las bibliotecas y que mide la importancia de la selección realizada por los bibliotecarios
- ◆ La **agenda institucional** cuya función es medir las acciones que las instituciones quieren poner en práctica y que pueden formar parte de la agenda bibliotecológica

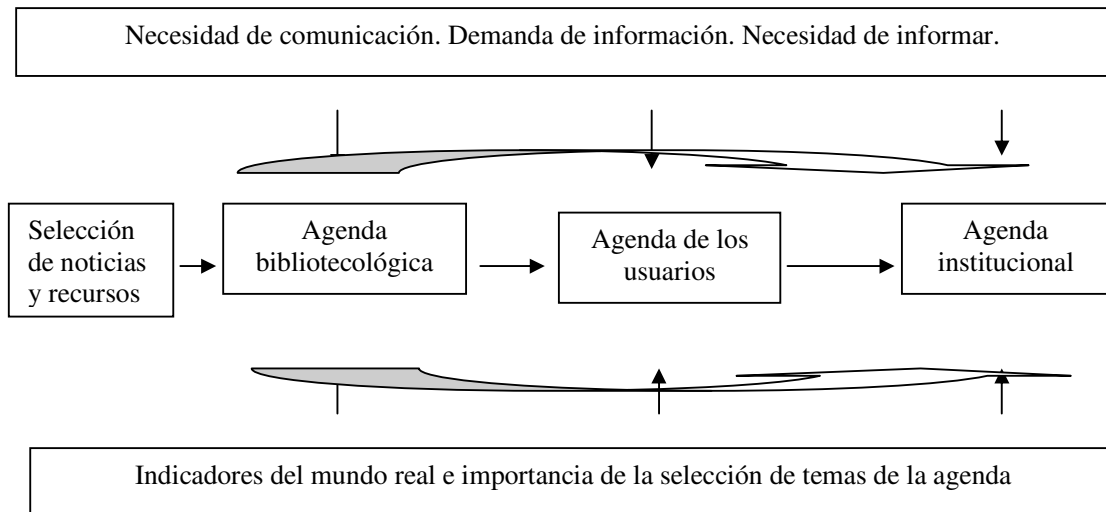


Fig. N° 1

Dentro del proceso comunicativo estas tres agendas se relacionan y se van influenciando en mayor o menor grado como parte del proceso de comunicación. Consideramos, entonces, que el proceso de la agenda

bibliotecológica se inicia cuando un tema aparece de manera recurrente en la agenda de los usuarios, los cuales, a través de su demanda constante terminan modificando la agenda bibliotecológica.

La agenda institucional es la solicitada por la institución a la que pertenece la biblioteca y que puede marcar la tendencia o camino a seguir; por lo general, esta relacionada con la política de la institución, la cual regula todas las dependencias de la misma; por otra parte a través de encuestas, reclamos, buzón de sugerencias, libro de quejas u otro medio, surgen los resultados que van a modificar los servicios y la información que las bibliotecas van a suministrar, y que la Institución considerará como importante ante la demanda de sus clientes.

Todo bibliotecario sabe que muchas decisiones exceden su ámbito de influencia, y simplemente se toman esas decisiones a pedido de directivos de la institución. Muchas veces resultan incompatibles con la trayectoria de la biblioteca e invariablemente provocan la reacción adversa de los usuarios lo que lleva a la modificación de la agenda, consensuada entre la institucional y la estrictamente bibliotecológica, buscando recuperar la confianza de los usuarios.

El valor que consideramos que tiene la agenda bibliotecológica es que no niega la existencia del mundo real, del cual toma cifras estadísticas provenientes de encuestas, demandas insatisfechas, reclamos, etc. efectuados por los usuarios, es decir, suministra una serie de indicadores que nunca se deben ignorar.

Dentro del proceso de comunicación las tres agendas se relacionan, al mismo tiempo que se ven influenciadas individual o colectivamente por distintos factores que interviene en la mayor parte del proceso comunicativo. En la figura N° 1 se muestran los diferentes elementos del proceso y las direcciones en las que se ejerce la influencia.

Algunos elementos que conforman la agenda bibliotecológica

Un elemento fundamental que podemos mencionar son los *temas*; estos hacen referencia a lo que las bibliotecas consideran como importante para informar a la comunidad. Los temas suelen ser recurrentes y a su vez variados, van en el rango de la información de ubicación de la biblioteca, su horario de atención, personal que conforma el staff, como llegar a la biblioteca, bases de datos que suscribe, catálogo en línea, etc.

Según Shaw (1977) el tema es el conjunto de temas o acontecimientos que aparecen de forma continua en los medios de comunicación y son fácilmente agrupables dentro de grandes categorías. En nuestro caso el medio de comunicación es la biblioteca y los temas son los acontecimientos relevantes, como los anteriormente mencionados, que quieren compartir con la comunidad a la que sirven.

Por su parte, el matrimonio Lang (1981) ratificó esta tendencia afirmando que un tema puede ser cualquier cosa que resulte problemática. Es decir, el elemento problemático es lo que hace que los medios de comunicación comiencen a publicar noticias relativas al tema y lo saquen al ámbito de lo público. Los temas que problematizan las bibliotecas se relacionan, (en el marco de nuestra observación sobre un tipo determinado de bibliotecas), con la economía, los negocios, la administración, el proceso de negociación, el coaching, etc.; y los presentan a través de la selección de una gran variedad de recursos bibliográficos como libros, bases de datos, estudios de casos, CD, etc.

Los temas, entonces, son aquellos que las bibliotecas consideran como relevantes para mantener informados a sus usuarios. Por ese motivo, los temas se repiten constantemente en las diferentes webs de las bibliotecas, con los cambios propios de cada Institución con respecto a ubicación, horarios de atención, recursos relevantes como bases de datos que suscriben y recursos de consulta gratuita, los cuales coinciden en su selección en las diferentes bibliotecas de las escuelas de negocios que estamos analizando.

Otro elemento que queremos destacar son los *eventos* o *acontecimientos* que muchas veces aparecen en la página principal de las bibliotecas y pueden

confundirse con los temas. Shaw (1977) destacó que estos eventos son acontecimientos que no ocurren de forma fija o constante, es decir, son discontinuos, y no se centran, de forma sistemática en un tiempo y espacio concreto. Por ese motivo, estos eventos, no deberían ocupar un lugar destacado en las agendas.

Sin embargo, a nuestra manera de ver, los eventos sí tendrían que ocupar un lugar destacado, y de hecho lo hacen, en las Web de las bibliotecas. Estos eventos se relacionan con circunstancias extraordinarias y específicas que se desarrollan en un momento determinado y se refieren directamente con las actividades especiales que desarrollan las bibliotecas y/o las instituciones que representan, por ejemplo, una feria del libro, el lanzamiento de un boletín, la recepción de una donación muy importante, etc. Consideramos que complementan las tareas que se realizan en los servicios de información e invitan a la comunidad a participar de ellos, como por ejemplo, las actividades extracurriculares que suelen desarrollar las bibliotecas como las mencionadas anteriormente y a las que podemos agregar, presentación de libros, disertaciones sobre temas específicos, exposiciones de libros raros, cursos cortos, etc.

Otro elemento importante de la agenda es la *relevancia*. Dentro de las agendas aparecen muchos temas pero no todos tienen la misma importancia ni tampoco a todos se les da el mismo tipo de relevancia. Según Dearing y Rogers (1996), podemos definir la relevancia como el grado de importancia por el cual un tema de la agenda es percibido como relativamente importante por la biblioteca, medio que lo publica y da a conocer y por el usuario, que es el receptor directo de la comunicación.

Por otra parte, debemos tener en cuenta que los temas relevantes de la agenda están determinados por la agenda institucional, que marca así, de manera directa su influencia y cuál es la única dirección posible a seguir.

Otros especialistas en el tema como Wanta y Wu (1992) sostienen que:

"las personas aprenden sobre la importancia relativa que tienen los temas en la sociedad a través de la cobertura informativa que se les da en los medios de comunicación. Así, cuanto mayor es la presencia de un tema en los medios, mayor es el interés de los individuos sobre ese tema".⁴

Con esta cita se pretende realzar que las personas y la sociedad aprenden e identifican la relevancia que dan los medios a ciertos temas cuando les provocan un interés natural.

Por lo general, los temas relevantes consisten en temas específicos dentro de los temas generales o amplios. Es decir, en el tema staff se considerara la cantidad de empleados de la biblioteca y de manera específica sus nombres y funciones.

Creemos que las personas aprenden sobre la importancia relativa de determinados temas a través de las agendas bibliotecológicas. Por ejemplo, los usuarios hoy consideran como muy valioso poder consultar desde la Web el catálogo de la biblioteca, sin embargo, hace veinte años atrás no veían la relevancia de contar con esta ventaja. Por lo tanto, cuanta mayor presencia tenga un tema en la Web de las bibliotecas, mayor es el interés que los usuarios demuestran por el mismo.

Entonces, podemos considerar que las personas y la sociedad en general aprenden a identificar la relevancia que le dan las bibliotecas a ciertos temas cuando les provocan un interés natural y que incluso pueden llegar a formar parte de su agenda de usuarios cuando los consideran como temas importantes para su interés personal.

Consideramos que estos dos elementos, temas y relevancia constituyen un binomio de palabras que son el principal objetivo de estudio de la agenda bibliotecológica, de manera que las bibliotecas como medios de comunicación social ejercen una influencia considerable en el juicio de los usuarios, respecto

⁴ p. 2.

a los que ellos consideran como los temas más importantes que deberían relevar las agendas bibliotecológicas.

Dos elementos a los que la agenda bibliotecológica tampoco es ajena están relacionados con la proximidad no solo geográfica sino empática o según el grado de vinculación que tengan los usuarios con un tema. Esto es, no todos los temas cuentan a priori con el mismo grado de atención de la gente. Existen temas con los que los usuarios se sienten más identificados por el grado de necesidad de determinados servicios, ya que afectan a su entorno inmediato como estudiantes o profesionales así como también en su vida personal.

Esta familiaridad con un tema hace que el usuario sea más crítico y menos influenciado por la biblioteca como medio de comunicación. A estos temas los consideramos como que son “familiares” y precisamente porque los usuarios los conocen directamente y no necesitan de la biblioteca para descubrirlos, por lo que esta no puede ejercer tanta influencia en sus mentes como cuando se abordan temas que las personas desconocen, o de los que no tienen una referencia personal; estos son los temas “no familiares” de los que el usuario necesita orientación.

Weaver (1977) resaltó la necesidad psicológica de orientación que necesita la gente ante ciertos temas considerados relevantes (en la agenda bibliotecológica) y que, sin embargo, les resultan lejanos o poco familiares. Es en estos casos de mayor orientación cuando el público está más abierto, y con menos filtros, para asumir como cierto o fiable todo lo que cuenta el medio. Aunque sobre este aspecto hay que apuntar que no todas las personas son igualmente influenciadas o confían en los medios con la misma intensidad. Influyen diferentes factores en el proceso como son el grado de conocimiento o desconocimiento que tenga el público y, también hay que tener en cuenta el interés por el tema.

En la agenda bibliotecológica un tema familiar es la importancia de ofrecer un catálogo en línea, y es en muchas ocasiones “no familiares” el acceso a bases

de datos en línea que licencia la biblioteca, así como su contenido y forma de uso.

Resaltamos la necesidad que tienen los usuarios de orientación ante ciertos temas relevantes de la agenda bibliotecológica pero que resultan poco familiares para los usuarios como por ejemplo, el empleo efectivo de bases de datos en texto completo en línea, el servicio de DSI (diseminación selectiva de la información), las bases de datos de libros en texto completo, etc.

Es en estos casos cuando los usuarios están más abiertos y receptivos a lo que se les comunica desde la Web de bibliotecas aunque es necesario aclarar que no todos confían en el buen juicio de los directores de biblioteca en el momento de elegir para su compra este tipo de recurso y por ende un tema que para la agenda bibliotecológica es altamente relevante para la agenda de los usuarios pasa casi desapercibida. Por su puesto que en estos casos es muy importante el grado de conocimiento o desconocimiento de los usuarios, sus necesidades actuales, tema significativo y relevante de las agendas de los usuarios, y sobre todo su interés por el tema. En los estudios de usuarios se descubre la importancia del propio interés y la implicación de los usuarios en un tema. Cuanto mayor es la implicación mayor es el efecto que produce el mensaje de la biblioteca sobre ellos. Cuando los usuarios asumen una actitud de compromiso considera como más crítico el mensaje que reciben de la biblioteca sobre un tema determinado, ya que cuentan con una experiencia directa y no necesitan de la biblioteca para buscar una orientación.

Los temas denominados “no familiares” o “demasiado apartados de la vida cotidiana de las personas” son los que por su temática particular no se encuentran, en la mayoría de los casos, próximos a los usuarios, como por ejemplo, el brindarles desde la Web una revista de cultura en la que pueden participar con diversas contribuciones.

Finalmente podemos decir que un tema será “familiar” o “no familiar” si el usuario tiene una relación directa con él. La diferenciación de ambos términos es crucial para introducirnos en el siguiente paso, enfocado a saber cuál es la

actitud del usuario ante dichos temas cuando se presentan en las web de bibliotecas. Los estudios de usuarios demuestran que existe una relación distinta por parte de los usuarios ante temas “familiares” y ante los “no familiares”.

La agenda bibliotecológica es más influyente en los usuarios cuando se trata de temas “no familiares” ya que. Al no tener una experiencia directa con ellos, confía en la credibilidad que le ofrecen las bibliotecas sobre ellos.

Por otro lado, los usuarios son menos influenciados cuando se trata de temas “familiares” a ellos ya que también cuentan con sus propias fuentes de información.

Conclusiones

Creemos que por lo que hasta aquí hemos expuesto pudimos bosquejar parte de la teoría que pretendemos desarrollar. Aún queda mucho camino por transitar como el de exponer públicamente los resultados obtenidos en el proceso de investigación.

Como es una teoría que recién se empieza a esbozar, es posible que muchos colegas puedan hacer aportes valiosos para mejorarla y sostenerla o para indicarnos que esta teoría no tiene asidero en el ambiente bibliotecológico.

Sin embargo, aún en este estado precario de investigación, creímos que es importante comunicar nuestra nueva línea de trabajo a la comunidad bibliotecaria para que nos hagan llegar sus apreciaciones al respecto. Todos sabemos de la importancia que la comunicación fluida y eficiente reedita en un buen servicio bibliotecario.

La agenda bibliotecológica, así como la agenda setting en el área de comunicación, brinda a posibilidad de graficar estadísticamente, aquellos temas que pueden ser de actualidad par usuarios y bibliotecarios. Además, le brinda a los bibliotecarios la posibilidad de utilizar una herramienta interesante en el

momento de decidir que tipo de información no puede faltar en la Web de su biblioteca

Bibliografía

Dearing J.; Rogers, E. (1996). *Communication Concepts 6: Agenda-setting*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Duarte Barrionuevo, M. (1997). "Perspectivas de la investigación en las bibliotecas universitarias". En: Educación y Biblioteca, 82, 45-50.

Lang, G.; Lang, K. (1981). "Watergate. An exploration of the Agenda -Building process". En Wilhoit y DeBock (Eds.). *Mass communication review yearbook 2*, Beverly Hills, CA: Sage, p. 447-468.

León, A. B. (2005). *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*. México: Limusa.

McCombs, M. E.; Don ald, L. Shaw (1972). "The agenda-setting function of mass media". En: *Public Opinion Quaterly*, núm. 36.

McCombs, M. E. (2006). *Estableciendo la agenda*. Barcelona: Paidós. (Paidós Comunicación).

MacQuail, D. (1991). *Introducción a la teoría de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós.

Murciano, M. (1979). *La comunicación de masas entre el desarrollo y la dependencia. Economía, sociología y política en la génesis de la investigación de la comunicación de masas en América Latina (1960-1975)*. Barcelona: Bosch

Rodríguez Díaz, R. (2004). *Teoría de la agenda setting: aplicación a la enseñanza universitaria*. Madrid: Observatorio Europeo de Tendencias Sociales.

Shaw, E. (1977). "The interpersonal Agenda". En D.L. Shaw y M McCombs (EDS). *The emergence of American political issues: The agenda-setting function of the press*. St. Paul; MN: West Publishing, p. 69-88.

Schramm, W. (1964). *Mass media and national development. The rol of information in the developing countries*. California: Stanford University Press.

Talavera, A. M. (2005) "Desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias: Revisando Conspectus". En *Proceedings II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias*, 26 y 27 de agosto de 2005, Trujillo (Perú).

Wanta, W.; Wu, Y. (1992). "Interpersonal Communication and the Agenda-setting Process". En: *Journalism Quarterly*, nº 69 (4), p. 825-836.

Weaver, D. (1977), "Political issues and voter need for orientation". En Shaw, D. y McCombs, M. (eds.). *The emergence of American political issues: the agenda setting fuction on the press*, St. Paul, MN, West Publising House, p. 107-119.

Wolf, Mario. (1996). *La investigación de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós.