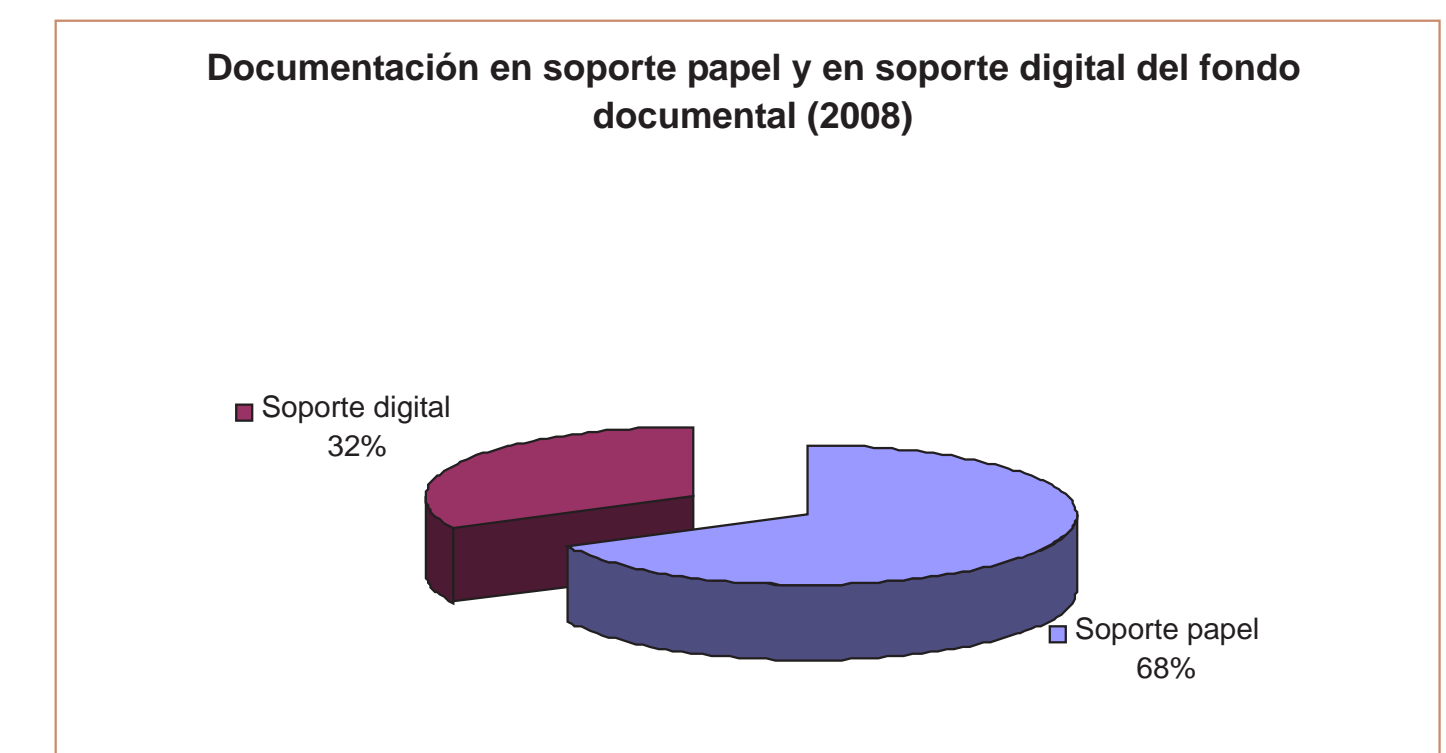
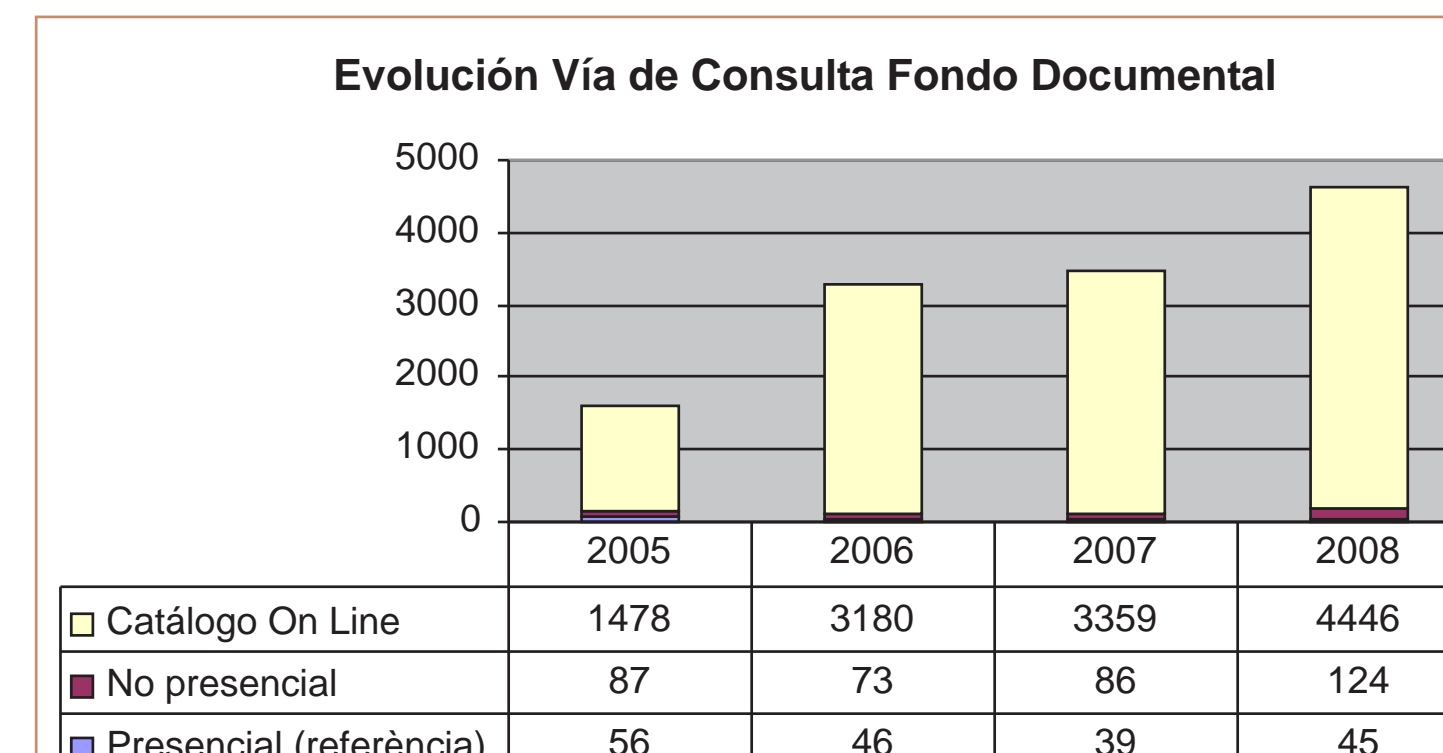
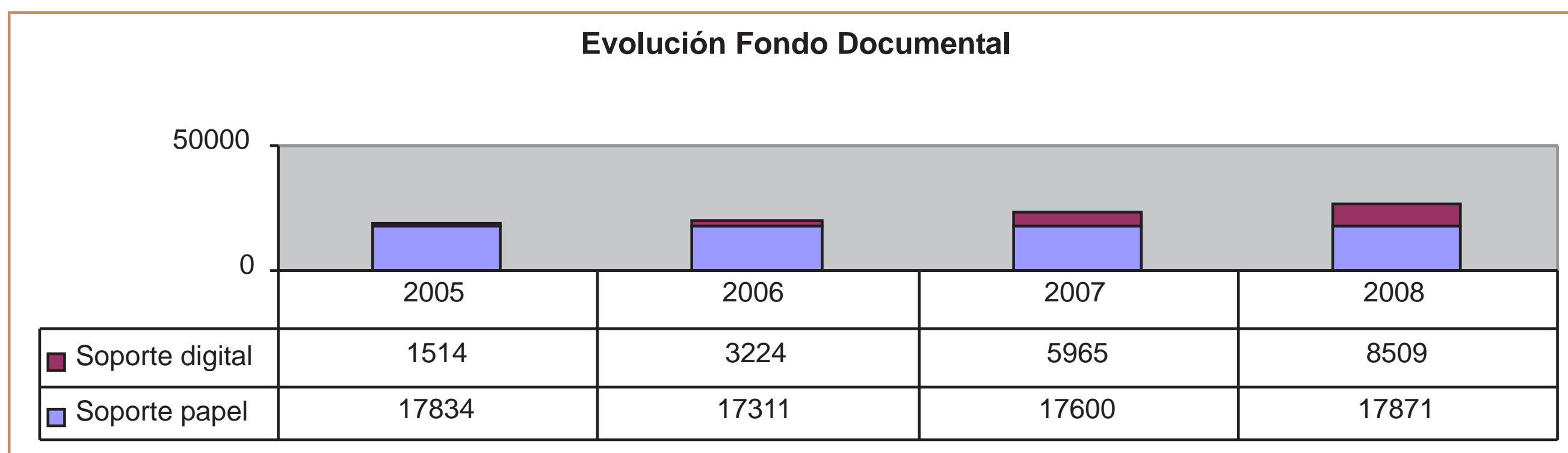


Perfiles de necesidades en los usuarios y usuarias de los servicios de documentación en VIH/sida

Autores: León, V., Roman, M.J., Siles, M.
Departamento de Documentación

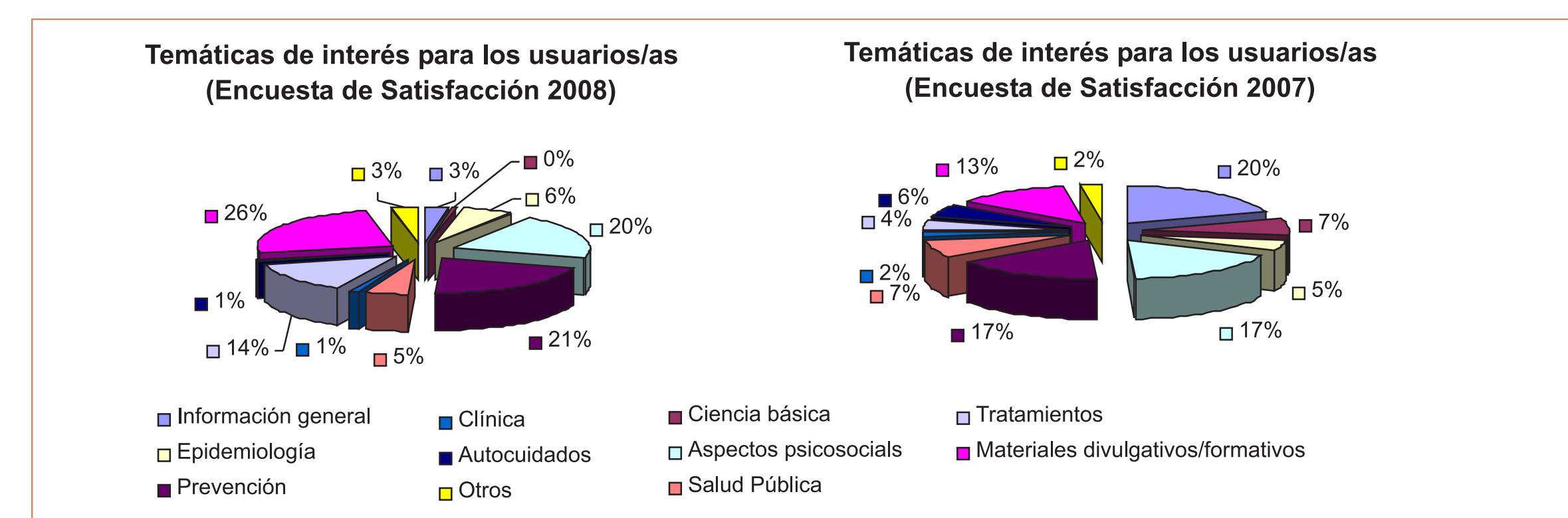
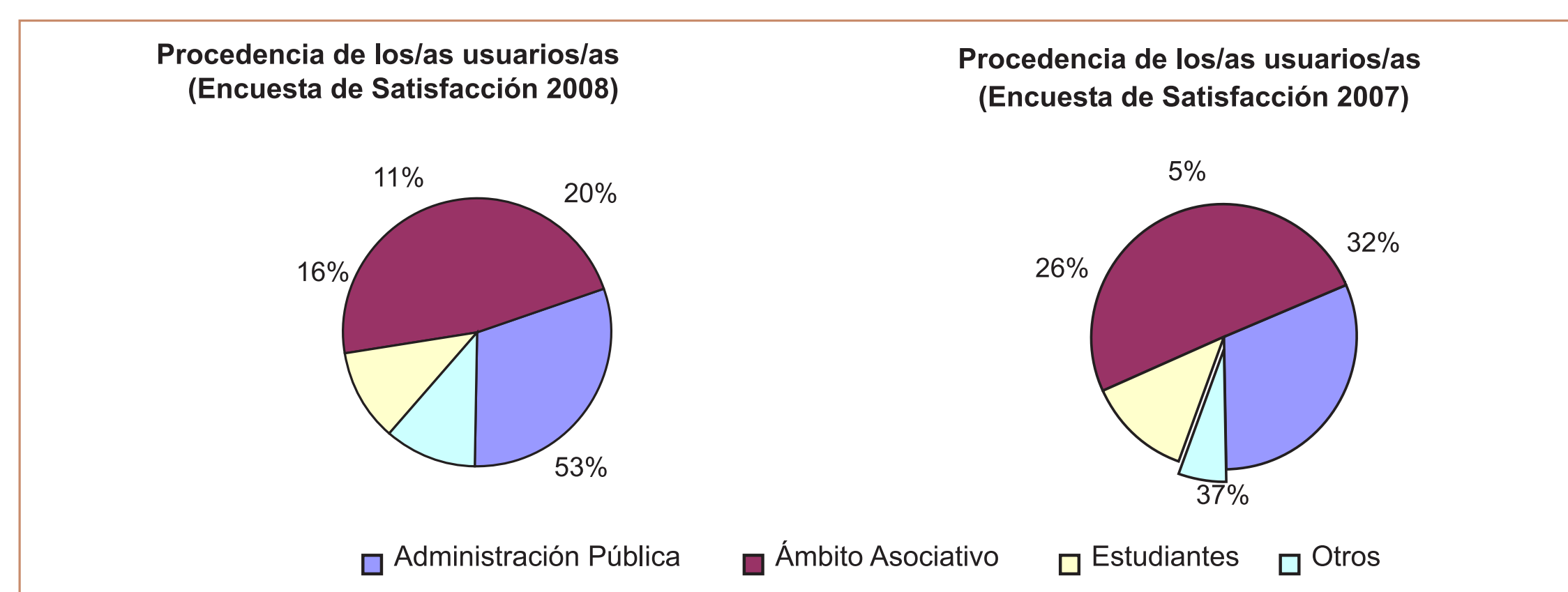
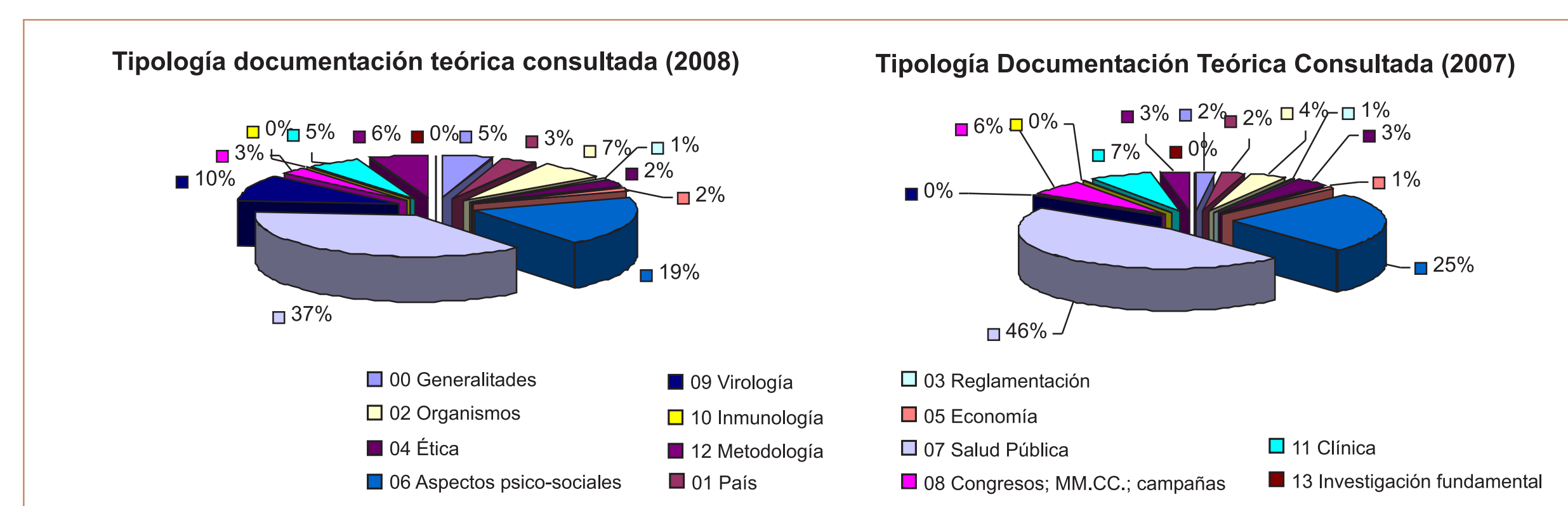
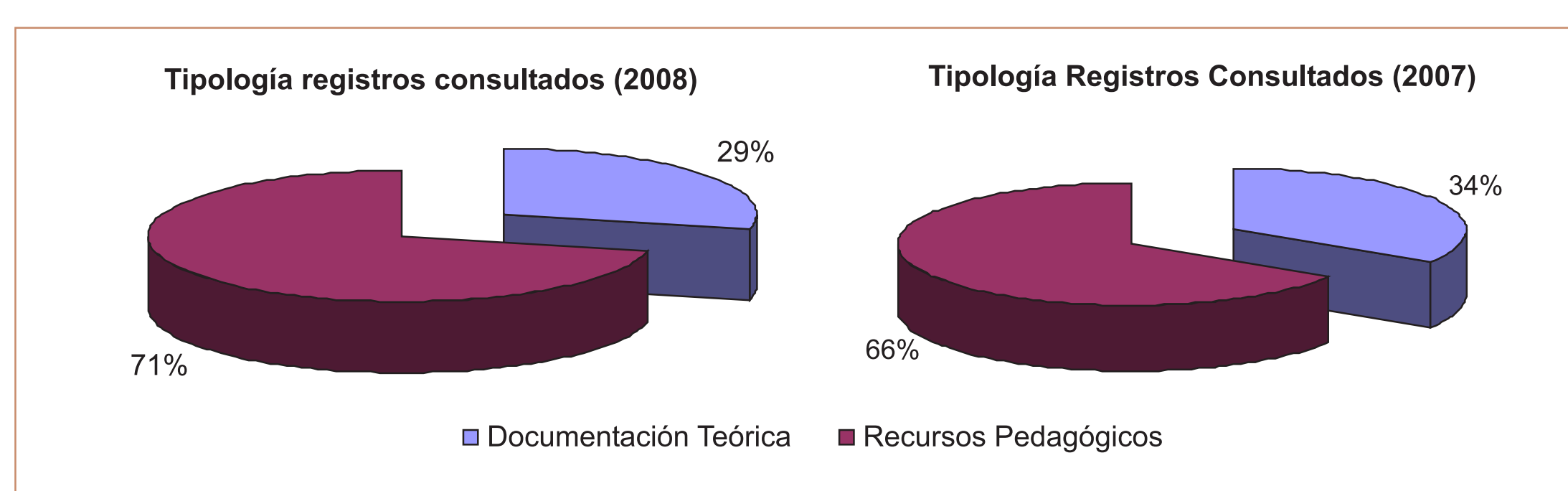
JUSTIFICACIÓN

La explosión del volumen de información generado en los últimos tiempos y la facilidad de acceso a los recursos documentales que proporcionan las nuevas tecnologías originan una sobreabundancia de información que puede llegar a desconcertar y abrumar al usuario/a. Frente a esta situación el valor distintivo que pueden aportar un servicio de información y documentación es el tratamiento de esta información y documentación en estado "bruto" para, previa selección y posterior tratamiento, ofrecer productos que faciliten el acceso a los recursos de una manera atractiva, asequible y adaptada a las necesidades de los diferentes perfiles que intervienen en la lucha contra el sida. El primer paso para conseguir este objetivo es la definición de los perfiles de los usuarios.



METODOLOGÍA

Análisis de las demandas llegadas al centro de documentación en el periodo 2005-2008, estadísticas de uso de los diferentes servicios que se ofrecen (préstamo, referencia, quiosco, obtención de documentos...); encuestas de valoración del servicio respondidas por usuarios/as del centro; encuestas de intereses y expectativas respondidas por potenciales usuarios/as del centro coincidiendo con el lanzamiento de diferentes versiones del catálogo documental online.



RESULTADOS

En el caso de los agentes que intervienen en la lucha contra el VIH/sida se detectan dos perfiles generales de usuarios/as, cada uno de ellos con sus características propias y necesidades particulares

Asistencial

- Formado por profesionales del ámbito de la educación para la salud y la asistencia psicosocial, vinculados/as al mundo asociativo y la administración local.
- Sus necesidades pasan por acceder a documentos divulgativos y didácticos vinculados a la realización de actividades prácticas dirigidas a terceros.
- Muestran un interés preferente por los formatos audiovisuales, manuales prácticos e idiomas autóctonos y valoran la recomendación en función de experiencias previas de uso.
- En este sentido la opinión y experiencias de otros usuarios/as sobre el material le resultan de gran utilidad.

Académico

- Formado por personas vinculadas al mundo universitario o asociativo que realizan investigación.
- Su actividad se centra en el ámbito de las áreas sociales y el uso de la información es particular, no dirigido a actuaciones prácticas.
- Se hallan interesados/as por las novedades bibliográficas, publicaciones académicas, oficiales y presentaciones a jornadas y congresos.
- Acostumbra a valorar la exhaustividad en la recopilación, una mayor variedad de idiomas y habitualmente centra su interés en demandas muy concretas vinculadas a su ámbito de estudio.

CONCLUSIONES

La identificación de los perfiles de usuarios/as y de la definición de sus necesidades constituye el primer paso para poder ofrecer servicios y productos documentales útiles que satisfagan éstas.