

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

**TERCER 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  
Enero, 2017**

# 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 .....	5
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.....	8
2.6	Temas de interés .....	9
2.7	Material de Consulta .....	10
2.8	Servicios.....	11
3.	PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN .....	13
3.1	Grado de Satisfacción respecto de la información .....	13
3.2	Grado de Satisfacción respecto de los recursos tecnológicos .....	14
3.3	Recomendación del CEDOC.....	14
3.4	Grado de Satisfacción respecto de la atención recibida .....	16
3.5	Sugerencias de los Usuarios .....	17
4.	CONCLUSIONES .....	17
5.	RECOMENDACIONES .....	19
6.	ANEXOS .....	20
	Encuesta a Usuarios que consultan el Centro de Documentación .....	20
7.	Glosario .....	23

## 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 2016. 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.<sup>1</sup> 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 2016. En este periodo se atendió a 1001 personas de las cuales, se aplicaron 261 encuestas. Es decir, contestó la encuesta el 26,1 % de los asistentes al CEDOC, lo que representa más de un cuarto de los usuarios atendidos. 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.

---

<sup>1</sup> 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 mts<sup>2</sup> 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.

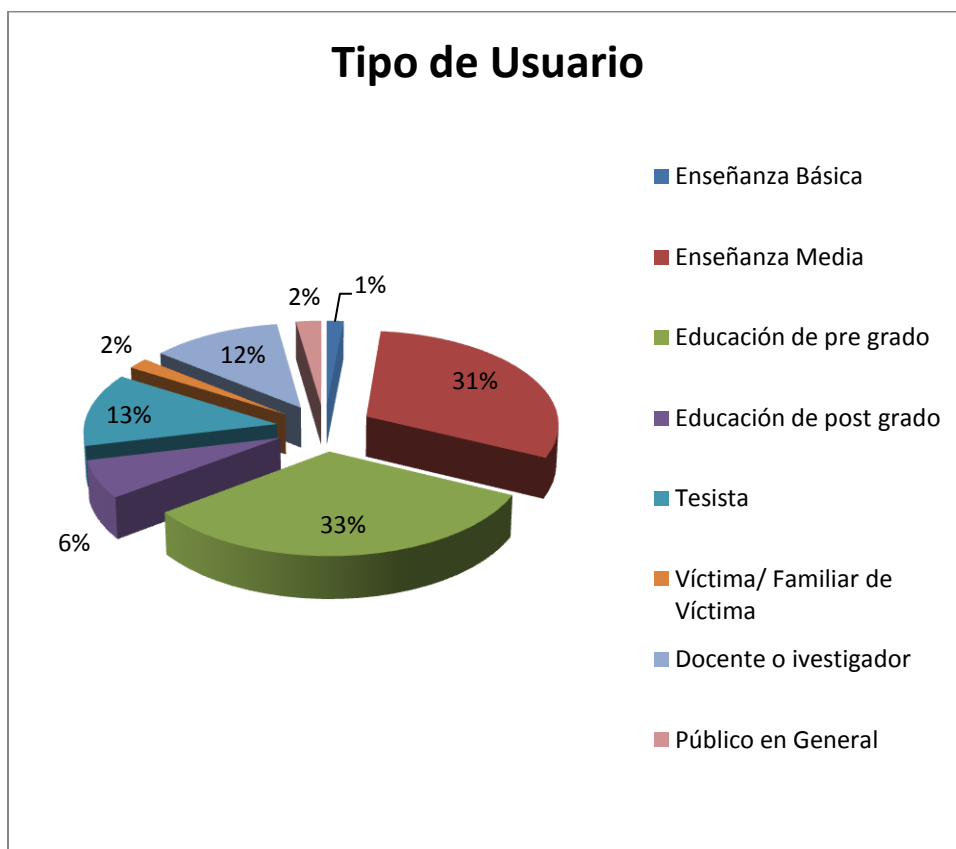
### 2.1 Tipología de los Usuarios

Como se observa en el siguiente gráfico, las categorías de usuarios correspondientes a Estudiantes de Pre Grado (33%) y Educación Media (31%) representan juntas casi dos tercios del total de los diferentes tipos de usuarios atendidos por el CEDOC.

Le siguen a estas categorías los Tesistas con un 13% y los Docentes e investigadores con un 12%. Los usuarios de educación de Post Grado representan un 6% de los encuestados.

Las categorías Víctima o Familiar de víctima y Público General, representan un 2% cada una.

Por último, el 1% corresponde a los usuarios de Enseñanza Básica.



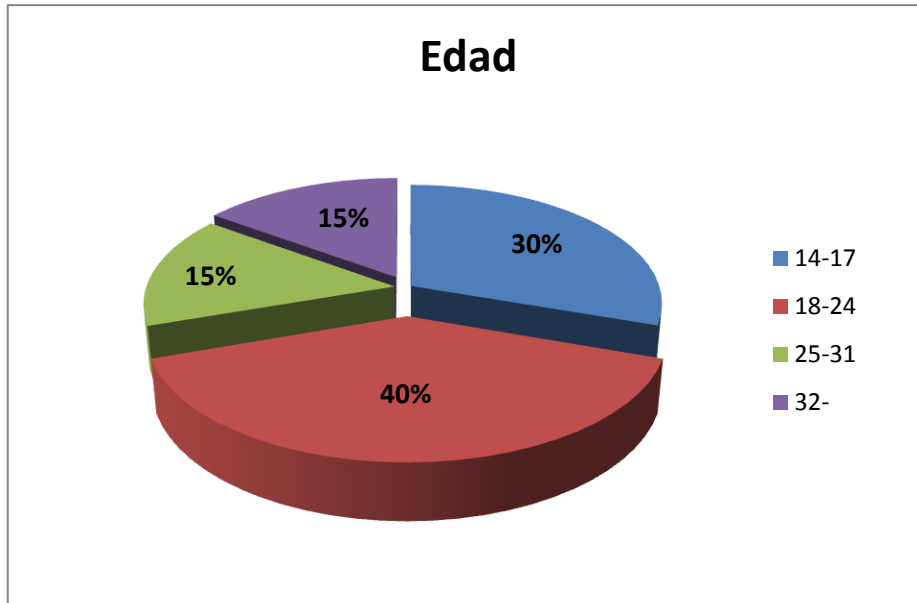
## 2.2 Nacionalidad, Género y Edad

Se observa que la mayoría de los usuarios son mujeres (67%), el resto (33%) son hombres. Del total de encuestados el 88% corresponden a personas de nacionalidad chilena. Sólo el 12% son extranjeros. De este porcentaje la mayoría son estadounidenses y españoles.



Por otro lado, la mayoría de los usuarios que contestaron la encuesta pertenecen al tramo de edad entre los 18 y 24 años (40 %), lo cual es consistente con que la mayoría de los usuarios sean estudiantes de Pre grado.

Le siguen las personas entre 14 y 17 años los cuales representan el 30%.

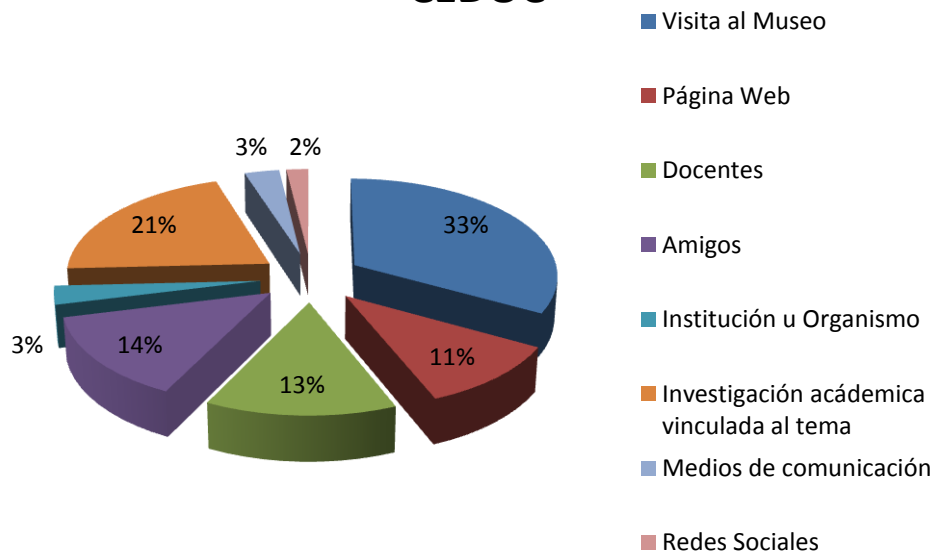


Por lo tanto la mayoría del público que asiste al CEDOC son chilenos, mujeres y estudiantes universitarios.

### 2.3 Conocimiento y Número de Visitas al CEDOC

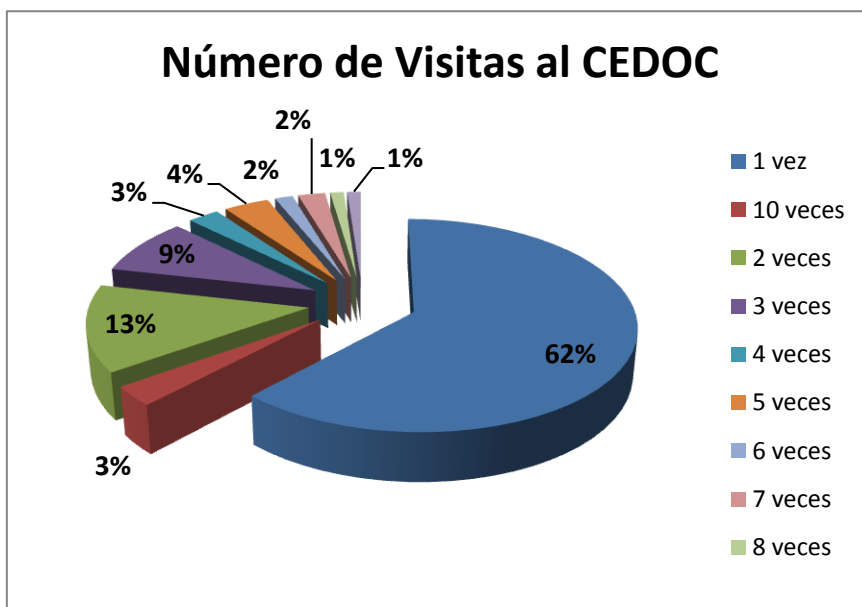
Como se observa en el siguiente gráfico, un tercio (33 %) de los usuarios del CEDOC en el periodo considerado fueron visitantes del Museo y por lo tanto se enteraron de la existencia del CEDOC al momento de su visita. Le siguen quienes lo consultaron por investigación académica vinculada al tema de los Derechos Humanos (21 %) y quienes lo hicieron por referencia de amigos o conocidos (14 %). Un 13 % de los usuarios del CEDOC, lo conocieron por referencias hechas por docentes. Los que llegaron a través de la página web corresponden al 11 %. El 3 % de los encuestados accedió al CEDOC por referencia de otras instituciones y por medios de comunicación. Por último el conocimiento del CEDOC a través de las redes sociales es bajo, alcanzando el 2 %.

## Conocimiento sobre la existencia CEDOC



### 2.4 Número de visitas al CEDOC

El siguiente gráfico muestra que la mayoría de quienes respondieron la encuesta (62%) visitó el CEDOC sólo una vez, el 13% de los usuarios volvió por segunda vez y el 9% lo hizo por tercera vez, en tanto que el 16% restante, lo hicieron más de tres veces.

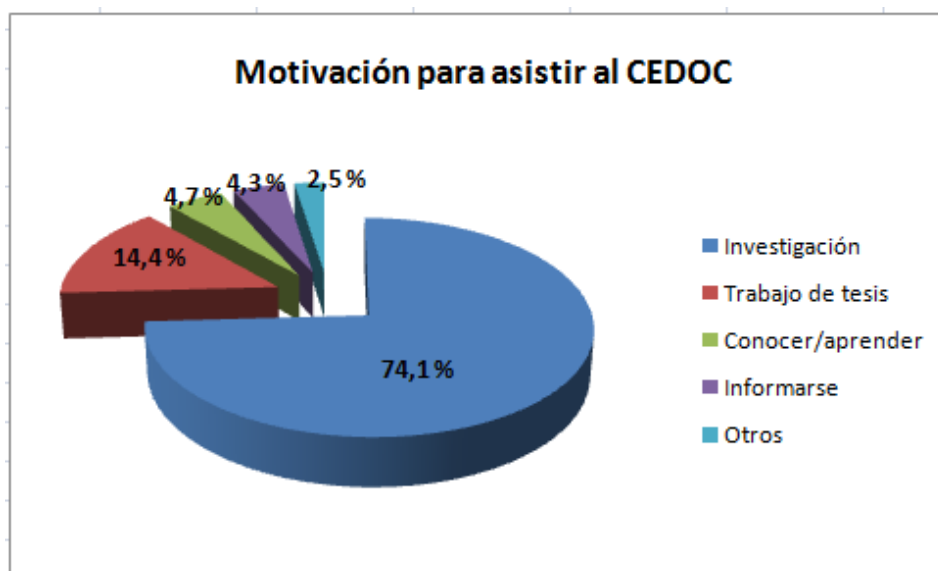


## 2.5 Motivación para asistir al CEDOC

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. Luego la categoría “conocer-aprender” alcanza un 4,7 %.

Un 4,3 % declaró que su motivación para ir al CEDOC fue Informarse sobre las violaciones a los derechos humanos ocurridas durante la dictadura. Por último, un 2,5% manifestó otras motivaciones<sup>2</sup>.

Estos resultados nos muestran que los usuarios del CEDOC han consolidado la idea de que el CEDOC es el lugar especializado para investigar temas de Memoria y Derechos Humanos, lo que está en consonancia con la misión institucional.



<sup>2</sup> Los motivos declarados fueron: ayudar a una amiga y hacer una tarea



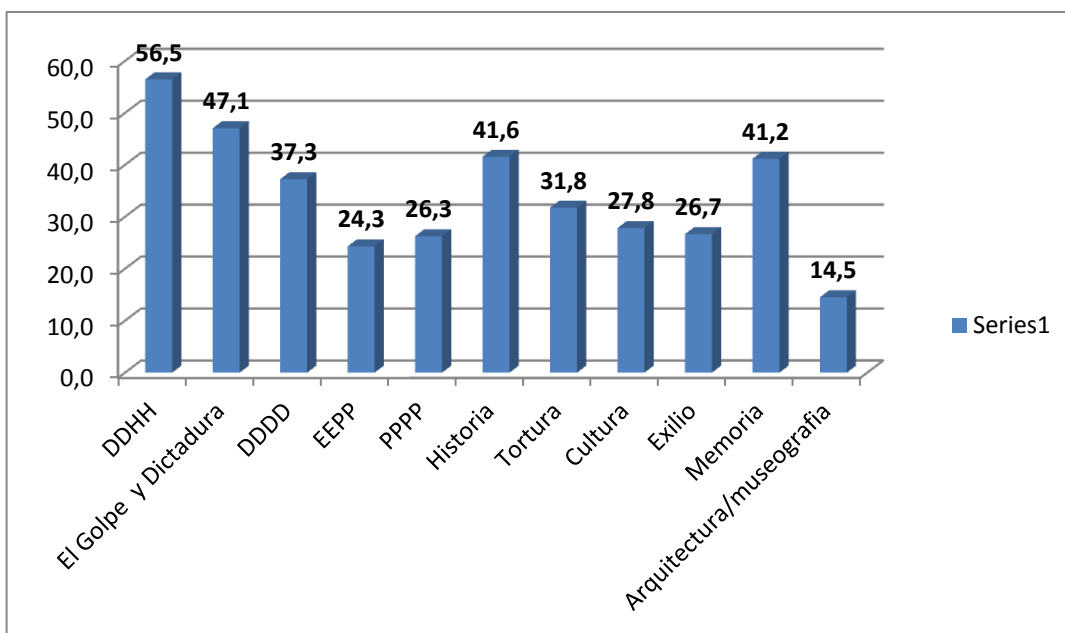
## 2.6 Temas de interés

El tema de interés para los usuarios más frecuente es **Derechos Humanos en general**<sup>3</sup> alcanzando un 56,5 %. Luego como segundo tema de interés la encuesta nos muestra que el tema de **golpe de estado y dictadura** es de interés de los usuarios con un 47,1 %. **La historia del periodo** entre 1973 y 1990 se evidencia a través del 41,6 % de interés. Temáticas relacionadas con la Memoria fueron solicitadas en un 41,2 %. Por último, los temas de **detenidos desaparecidos** y **Tortura** se relevan con un 37,3% y un 31,8% respectivamente.

Temas como **Cultura**, **Exilio**, fueron consultados con un 27,8 %, 26,7%, en tanto que las temáticas de **Presos Políticos y Ejecutados Políticos** fueron consultados por un 26,3% y 24,3 %, respectivamente.

Destacamos el hecho que un 14,5 % 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 por parte de los usuarios.

Respuestas múltiples- Porcentaje de respuestas



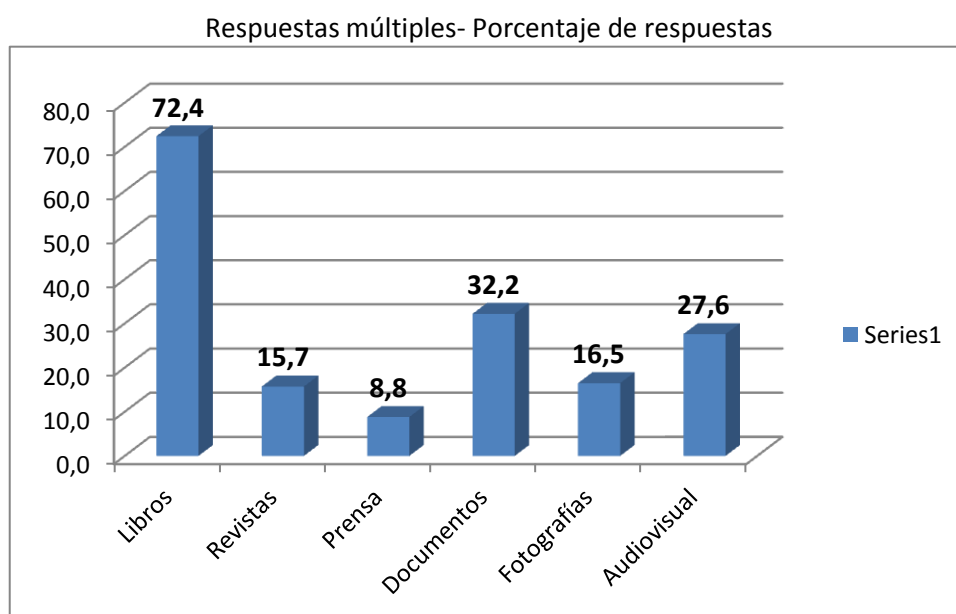
<sup>3</sup> Los conceptos son los mencionados espontáneamente por los encuestados y podían responder más de una opción, por lo tanto los porcentajes no son en base al 100%.

## 2.7 Material de Consulta y formatos

El material más consultado por los usuarios del CEDOC<sup>4</sup> son los libros con un 72,4% (189 menciones en la encuesta).

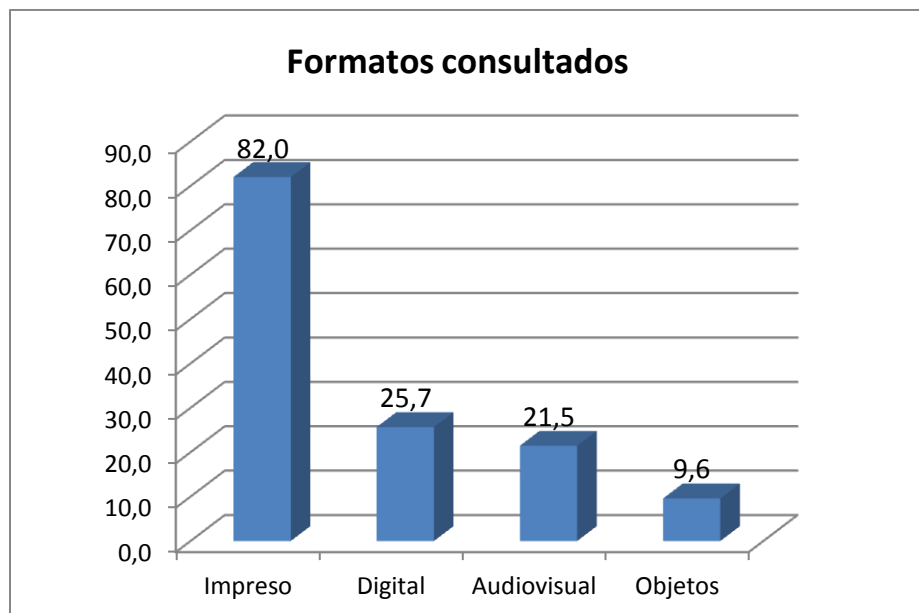
Como se observa en el siguiente gráfico, le siguen los documentos de archivos con 32,2% (84 menciones en la encuesta). Luego el material audiovisual que fue consultado por un 27,6% de los usuarios (72 menciones).

Las fotografías y las Publicaciones Seriadas (Revistas) fueron consultadas por un 16,5% y 15,7% respectivamente de los usuarios del CEDOC. Por último, la prensa fue consultada por un 8,8%.



En relación a los formatos en que los usuarios prefieren, el estudio arrojó que un 82% de los usuarios del CEDOC prefieren revisar el material en formato impreso. El 25,7% consultó material en formato digital audiovisual, en tanto que el 21,5% de los usuarios revisaron material en formato audiovisual. Por último, los objetos fueron consultados por el 9,6 % de los visitantes al CEDOC.

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



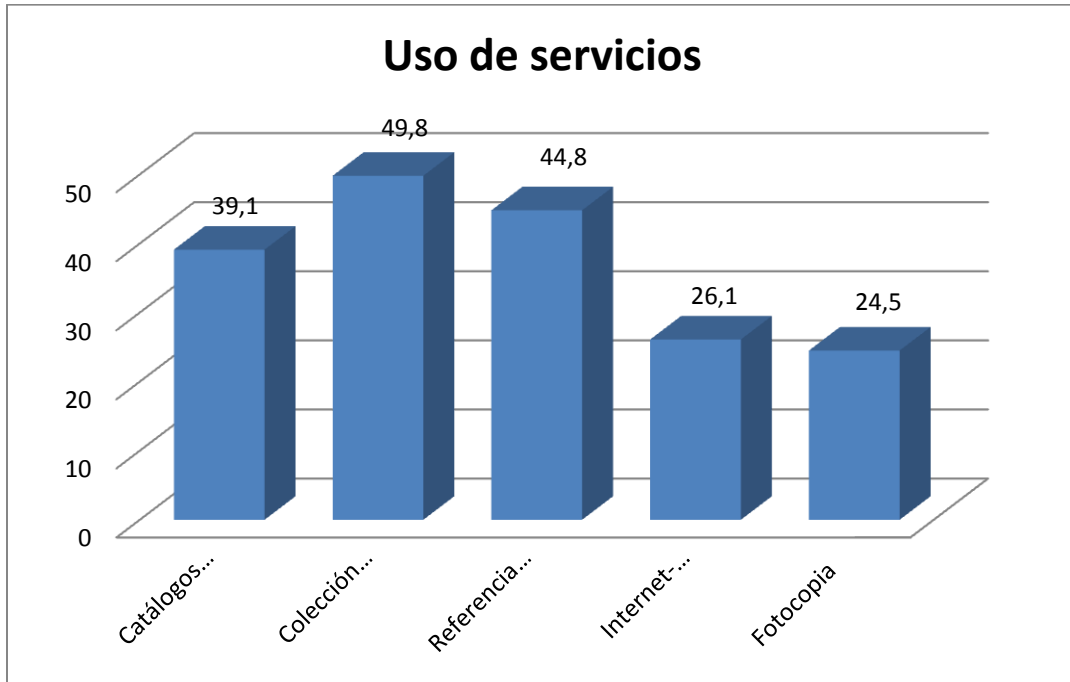
## 2.8 Servicios

Como se observa en el gráfico el servicio más utilizado<sup>5</sup> fue la **colección general** con un 49,8% (130 menciones), seguido de la **referencia especializada** con un 44,8 %, lo cual 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 39,1 % lo cual muestra una tendencia al alza respecto del estudio anterior (La encuesta anterior mostró un 28.5 %)

Finalmente, los servicios de **internet/wi fi** fueron solicitados por un 26,1 % y las **fotocopias** fueron utilizadas en un 24,5% respectivamente.

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

Respuestas múltiples- Porcentaje de respuestas



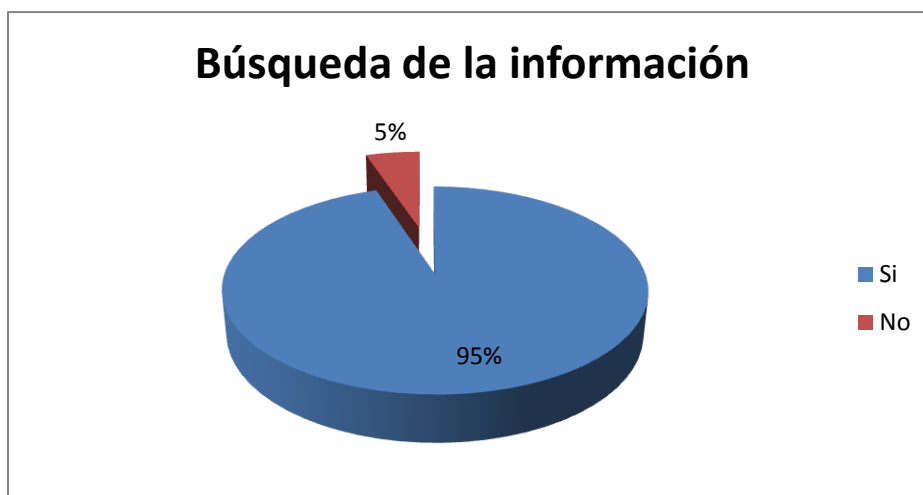
### 3. PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN

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

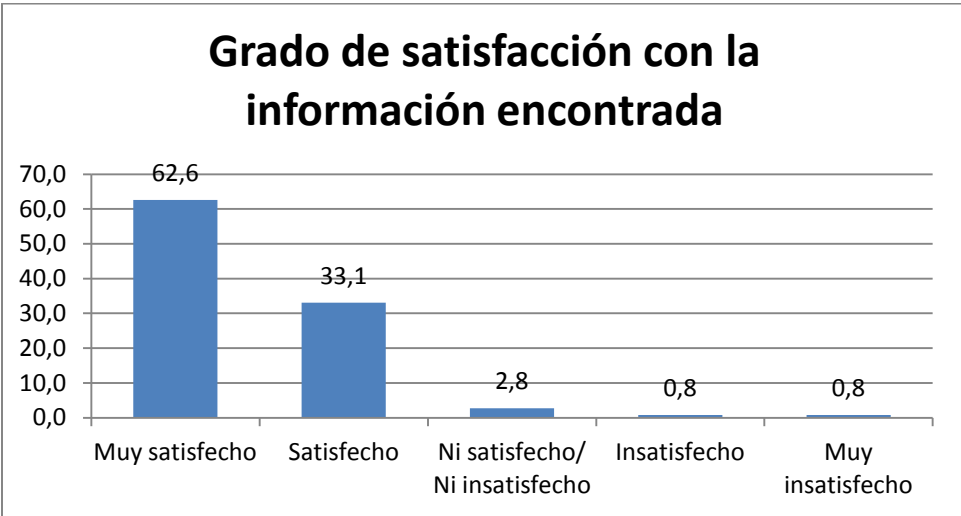
Respecto del grado de satisfacción de la información encontrada, el estudio nos muestra que:

La satisfacción con la visita al CEDOC está vinculada con que la mayoría de los encuestados 95%, señalaron haber encontrado la información que buscaban.



La mayoría de los usuarios del CEDOC, está muy satisfecho (62,6%) o satisfecho (33,0%) lo cual da un total de 95,6% de satisfacción, y 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.

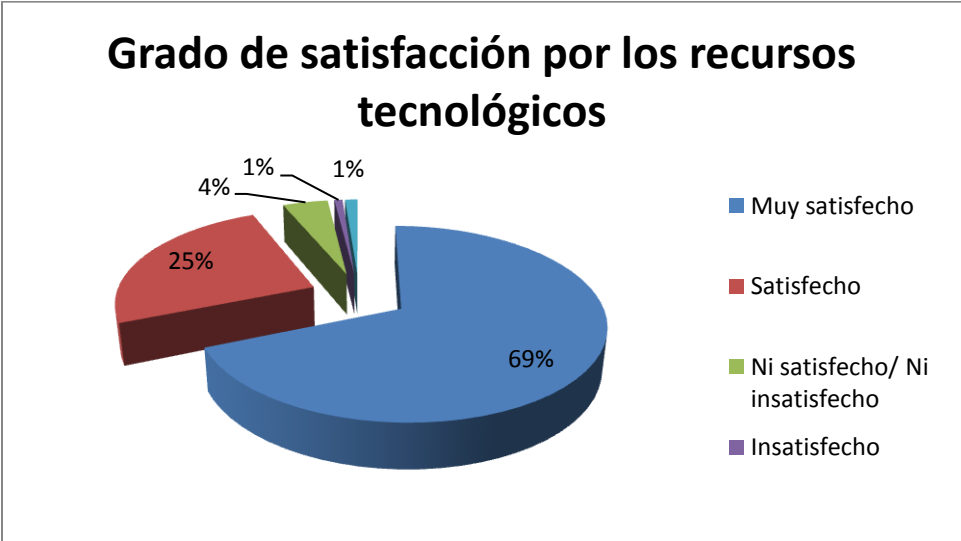
El 2,8 % se mostró ni satisfecho, ni insatisfecho estos usuarios corresponden al tipo de usuarios estudiantes de Pre-grado, Tesista y de Post Grado. Mientras que en el caso de los insatisfechos y muy insatisfechos sólo el 1,6%, abarcando las categorías de estudiante de pregrado y educación media respectivamente.



**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 94 % se declaró muy satisfecho o satisfecho con los recursos tecnológicos del Centro de Documentación. Respecto del grupo de usuarios que respondió sentirse ni satisfecho ni insatisfecho, éste corresponde a un 4%.

Sólo 2% se declaró insatisfecho o muy insatisfecho.



### 3.3 Recomendación de Visita al CEDOC

Frente a la pregunta “Recomendaría usted al CEDOC”? el 98,4% de los usuarios encuestados, respondió afirmativamente.

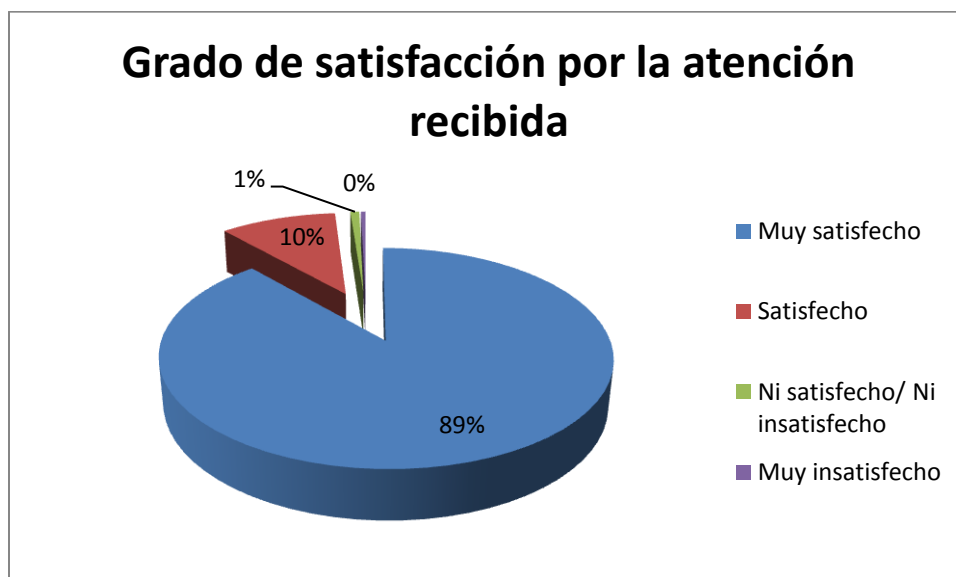
En general se observan dos apreciaciones positivas entre quienes recomiendan la visita al CEDOC: buena atención y buena información (“Clima de memoria”, “Lugar completo”, son algunos de los calificativos utilizados por los usuarios “completa” es un calificativo utilizado).



### 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 88,6% se declaró muy satisfecho, un 10,2% satisfecho, lo cual sumadas arrojan que un 98,8% de los usuarios estén satisfechos o muy satisfechos.

Sólo un 0,8% de los usuarios encuestados se mostró ni satisfecho ni insatisfecho, y sólo un 0,4% se declaró insatisfecho o muy insatisfecho por la atención recibida.



Lo anterior está en concordancia con que más del 98% de los usuarios encuestados recomendaría 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 tres categorías:

a) **Vinculadas con la demanda de información:** se relacionan con ampliar temáticamente la colección. Algunos ejemplos son:

- "SE PODRIA TENER DOCUMENTACIÓN PRE DICTADURA"
- "QUE SE CONSIGA MAS INFO DEL APAGON CULTURAL"

b) **Demandas por mejoras en acceso a la información:** se relacionan con disponer de una mayor cantidad de documentos digitalizados y con las búsquedas en los catálogos y otras plataformas digitales. Algunos ejemplos son:

- "SISTEMA DE REGISTRO Y PEDIR DOCUMENTOS ME PARECE MUY COMPLICADO"
- "TENER VERSIONES DIGITALES DE MAS PRENSA CLANDESTINA, SE QUE ALGUNAS COPIAS SON PARTE DE LAS COLECCIONES DEL MUSEO. ASI QUE SERIA BUENO TENER VERSIONES DIGITALES DE VERSIONES PARA VERLAS"

c) **Demandas de mejoramiento de infraestructura:** se relacionan con requerimientos de instalaciones eléctricas. Como por ejemplo :

- "COLOCAR ENCHUFES EN LAS MESAS DE TRABAJO Y EN LOS ESCRITORIOS PARA CARGAR LAS BATERIAS DE LOS NOTEBOOKS".

## 4. CONCLUSIONES

Como primer aspecto que se vincula con la misión del Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, el **Tercer Estudio de Caracterización y Percepción de los usuarios del CEDOC** permite concluir que quienes asisten a este, son usuarios que están interesados en investigar y tener acceso a la documentación sobre las violaciones a los derechos humanos ocurridas en el periodo de la dictadura. La motivación con el objetivo de realizar investigaciones para los trabajos de Tesis se relevó como muy importante.

Respecto a la caracterización de los usuarios, la mayoría son estudiantes de pre grado que realizan algún tipo de investigación, le siguen los estudiantes de enseñanza media.

Sumadas estas dos categorías, se concluye que el 64% de los usuarios del CEDOC son jóvenes de Pre grado (Universitarios) y Enseñanza Media.

En referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre la existencia del CEDOC, en este tercer 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 primera vez, aparece mencionada la categoría "**Recomendación de docentes**" en tercer lugar, (con un 13%).

Por último, el estudio nos muestra que la página web del Museo podría favorecer de una mejor manera el conocimiento y difusión del CEDOC, ya que sólo un 11% de los usuarios encuestados supieron de la existencia de éste, a través de la página.

Estos resultados nos muestran que a pesar que las estrategias comunicacionales institucionales no apoyan a la difusión del CEDOC, los usuarios han ido consolidando la idea de que el CEDOC es el lugar especializado para investigar temas de Memoria y Derechos Humanos, lo que está en consonancia con la misión institucional.

La mayoría de los visitantes del CEDOC lo hicieron sólo una vez (62%). Es interesante observar que este porcentaje ha ido disminuyendo. En el Segundo Estudio realizado el año 2014 esta cifra alcanzó al 70%. El material más utilizado por los visitantes del CEDOC siguen siendo los libros impresos. La colección general es la más consultada.

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. Se destaca en tercer lugar el uso de los catálogos con un 39,1% (subiendo más de un 10%, respecto del Estudio anterior)

La conclusión más importante de este estudio es **el posicionamiento del CEDOC**: por un lado la motivación principal para asistir es la investigación, sumado a que en pequeñas alza, se muestra que los usuarios vuelven una segunda o tercera vez. Este hecho es muy significativo, por cuanto los usuarios validan al CEDOC haciendo uso de él para la investigación, fortaleciendo a la vez, los objetivos y la misión institucional.

## 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 y Segundo Estudio de Caracterización de Usuarios del CEDOC, realizado en el año 2012 y 2014 y hasta la fecha los esfuerzos no se han reflejado en los estudios de usuarios.
- Insistir en el mejoramiento de la accesibilidad al catálogo del CEDOC. Aunque en el tiempo que medió entre el primer y tercer estudio se avanzó en promover el uso de los catálogos, mediante el diseño de tutoriales y producción de folletería para difusión sobre el uso de distintas plataformas y catálogos, es necesario insistir y mantener el trabajo de educación al usuario de manera permanente.
- Seguir incluyendo al CEDOC en las visitas guiadas al Museo, para fortalecer y difundir nuestras colecciones. 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 y Segundo Estudio de Caracterización de Usuarios del CEDOC, realizado en el año 2012 y 2014 y aunque ha habido algunos avances, estos no han sido significativos y lo consideramos una tarea pendiente.
- Mejorar la información que se entrega al usuario. Dentro de las sugerencias hay varios puntos que ellos mencionaron pero no tienen una relación con la realidad, por ejemplo:
  - 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, nos 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.