

# Brecha entre investigación y práctica bibliotecológica. Cómo reducir la distancia

The gap between research and library  
practice. How to reduce the distance

VOL. 2

Coordinadora

Georgina Araceli Torres Vargas



**Z669.7**  
**B74**

Brecha entre investigación y práctica bibliotecológica : cómo reducir la distancia = The gap between research and library practice : how to reduce the distance / Coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. – México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

2 volúmenes. – (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)

ISBN vol. 2: 978-607-30-4794-4

ISBN obra completa: 978-607-30-4792-0

1. Bibliotecología – Investigación. 2. Bibliotecología – Estudio y enseñanza. 3. Práctica profesional. 4. Brecha digital. I. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. II. ser.

Ilustración de cubierta:  
jannoon028/Freepik

Primera edición: mayo de 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

ISBN vol. 2: 978-607-30-4794-4

ISBN obra completa: 978-607-30-4792-0

Publicación dictaminada

Hecho en México

## **Tabla de contenido**

### **I. REDUCIENDO BRECHAS MEDIANTE LA FORMACIÓN DE LECTORES Y HABILIDADES INFORMATIVAS**

La formación de lectores: contribución para reducir la brecha entre teoría y práctica profesional.....	11
ELSA MARGARITA RAMÍREZ LEYVA	

El desarrollo de habilidades informativas como estrategia para mejorar los procesos formativos y su aporte al Objetivo de Desarrollo Sostenible #4: Educación de Calidad .....	27
ALEJANDRA VÉLEZ	

Fomento al lector en las enseñanzas de aprendizajes virtuales como recurso práctico del bibliotecario.....	41
CAMILA MUÑOZ CHURRUCÁ	

La desinformación: aproximaciones desde la investigación, las asociaciones y el quehacer bibliotecario.....	49
JONATHAN HERNÁNDEZ PÉREZ	

### **II. SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN: DE LA INVESTIGACIÓN A LA INCLUSIÓN**

Investigación bibliotecológica al servicio de la sociedad: recursos y servicios de información .....	63
BRENDA CABRAL VARGAS	

Hipercapitalismo digital y sociedad 5.0: dos enfoques teórico-metodológicos para el estudio de los servicios de información web.....	85
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

JENNY TERESITA GUERRA GONZÁLEZ

La gobernanza multinivel en la gestión de servicios de información para la ciudadanía .....	99
------------------------------------------------------------------------------------------------	----

ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ

Inclusión y participación social mediante prácticas de aprendizaje-servicio: experiencia a partir de proyectos de extensión .....	113
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

KARLA RODRÍGUEZ SALAS

Intersticios [inter]disciplinarios en un contexto creativo sobre la prisión: coordenadas epistémicas de reflexión, intervención, producción y acción.....	127
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

LUIS ALEJANDRO GARCÍA CERVANTES

### III. USUARIOS: ACCESO A LA INFORMACIÓN, LA CULTURA Y LA CIENCIA

Usuarios de la información de Redes Sociales universitarias: perfiles, necesidades e impactos en las actividades académicas.....	145
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

MARCO BRANDÃO

Reduciendo la brecha entre investigación y práctica bibliotecológica en los estudios de usuarios: las necesidades de información en la comunidad purépecha.....	165
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Acceso a la información, ciencia y cultura en El Salvador: actuación del bibliotecario .....	181
-------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

SONIA AMAYA; MARGARITA ALFARO

YECENIA ÁLVAREZ

La divulgación científica en las unidades de información marina: caso Sistema de Información Invemar.....	193
CARMEN ELENA CASTRILLÓN VERGARA	

Colaboración de la biblioteca para la apertura de la producción científica: recomendaciones teóricas y pragmáticas .....	213
JUAN MIGUEL PALMA PEÑA	

# Investigación bibliotecológica al servicio de la sociedad: recursos y servicios de información

BRENDA CABRAL VARGAS  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN: LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN EN LA SOCIEDAD

**E**n la actualidad, diversos autores, estudios y eventos demuestran que el valor de la investigación es indudable, debido a que ésta es la base para el desarrollo de la sociedad en los diferentes sectores: desde el de servicios —salud, tecnología, entretenimiento, cultura, etc.— hasta el comercial, el industrial y el social. Una de sus funciones es el descubrimiento de nuevos conocimientos científicos y teóricos, los cuales permiten replantear modelos aplicados; la investigación sirve como herramienta para generar propuestas de prevención o solución de problemas existentes en la sociedad.

Para hacer tangible el impacto de la investigación en la sociedad se requieren medir los diferentes productos de ciencia y tecnología, tales como divulgaciones originales en eventos científicos, publicaciones en revistas indexadas, libros o capítulos de libros resultado de su investigación, patentes, registros, normas, paquetes

tecnológicos, desarrollo de software, secretos industriales, entre otros; además, se debe conocer qué tanto la aplicación de la investigación permite mejorar la calidad de vida en la sociedad.

Es de todos sabido que la bibliotecología es una disciplina social y humanista; por ende, la mayoría de las investigaciones en el área de la bibliotecología y estudios de la información tienen que ver con la investigación social. Es importante estudiar la realidad, ya que a partir de ella podremos entender mejor los fenómenos que surgen en su interior y así aportar soluciones a los problemas del área de la información y el conocimiento dentro de la sociedad.

Si bien sabemos que la investigación es importante en cualquier disciplina para mejorar nuestro entorno, no obstante nos preguntamos ¿es necesario contar con ciertas habilidades para llevar a cabo investigación? Y la respuesta es sí. Se requiere tener habilidades, como resalta Fontela (2003) citando un informe europeo STRATA ETAN sobre las relaciones entre el sistema de educación superior y el Espacio Europeo de Investigación. El autor proporciona una lista de competencias esenciales para ser un buen investigador:

- la lógica, el razonamiento inductivo–deductivo y de simulación; el pensamiento crítico y la capacidad de definir y resolver problemas;
- la creatividad y la curiosidad;
- el trabajo en equipo;
- el tratamiento, la interpretación y la evaluación de la información;
- las prácticas multi, inter y transdisciplinarias;
- la práctica ética;
- la capacidad de comunicación;
- la capacidad de anticipación, el análisis de riesgos, la prospectiva (Fontela 2003.)

Muchas de las competencias son inherentes a cuestiones de inteligencia emocional de los sujetos; sin embargo, muchas de ellas se pueden ir desarrollando a partir de la realización de actividades de investigación.

## INVESTIGACIONES ENFOCADAS A LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

### Servicios de información

Para comprender qué son los servicios de información resulta conveniente diferenciarlos de términos semejantes. Morales López (2018) distingue entre sistemas de información, servicios documentales y servicios bibliotecarios. Respecto a los sistemas, dicho autor determinó que se trata de productos —no restringidos al ámbito digital— destinados a ofrecer un servicio generalmente bibliotecario o de información. Servicio y producto también son conceptos que causan confusión: los servicios son ofrecidos por proveedores a clientes. En el caso de los servicios bibliotecarios, éstos son “el proceso de interacción que tiene lugar entre el usuario y la biblioteca, que le permite al primero tener acceso a los recursos de información registrados y organizados en la biblioteca o fuera de ella” (Morales López 2018, 10). Se considera que tales servicios son el resultado de los acontecimientos sobre la gratuidad de las bibliotecas públicas en Estados Unidos.

Los servicios documentales que se dedican de lleno a la obtención de documentos suelen estar pensados para públicos específicos, como investigadores. Acorde con el estudio de Morales López, estos servicios surgieron con la evolución de la documentación. Los servicios documentales procuran la disponibilidad documental, con independencia de los usuarios que no estén suscritos a las revistas científicas. Es común que estos servicios se consideren los antecedentes de los servicios de información (Morales López 2018).

Mediante tales conceptos se llega al de servicio de información en el siglo XX, estrechamente vinculado al servicio de referencia. Morales López propone la siguiente definición:

Se trata del enlace entre las colecciones y los usuarios. Está compuesto por servicios y productos que, integrados, permiten que la biblioteca posibilite el acceso a sus colecciones. En este sentido, el o la bibliotecaria



## ***Brecha entre investigación y práctica...***

es una persona experta que guía a los usuarios en descubrimiento de las fuentes de información que les permitirá solventar sus dudas (Morales López 2018, 16).

El objetivo de estos servicios es la satisfacción de necesidades de información para la toma de decisiones. Los requerimientos informacionales que tiene la sociedad varían; no son los mismos para cada persona ni a lo largo del tiempo, por lo cual, en las organizaciones donde ofrecen los servicios, “es necesario realizar evaluaciones sistemáticas de [los] productos y servicios, de esta manera se podrá conocer si continúan cumpliendo con los objetivos por los cuales han sido creados en cada contexto” (Ramírez, Santoveña, Figueroa y Vega 2008, 24).

En el caso de la administración pública, los servicios de información facilitan las relaciones entre gobernados y gobernantes. Desde 1998, Merlo y Merlo (1998) clasificaron el tipo de información que las administraciones proporcionan a la gente en medios telemáticos:

- Información institucional.
- Información administrativa.
- Información de la comunidad.
- Información para la comunidad.
- Información interinstitucional.

Uno de los servicios de información que más antigüedad tiene es el *servicio de información a la comunidad*, cuyo origen se remonta a los años setenta en países escandinavos y anglófonos. Se creó para proporcionar apoyo a las situaciones cotidianas de las comunidades, desde aspectos de integración hasta democracia participativa (Omella i Claparols 2003). La información que se puede obtener mediante este servicio es de dos tipos: *de supervivencia* y *para la integración e información local*. Entre los objetivos del servicio de información a la comunidad destacan:

- Producir información local y comunitaria.
- Fomentar la vida política y asociativa.
- Favorecer políticas de cohesión social y de integración.
- Dar a conocer aspectos del municipio [o región donde se encuentra la biblioteca].
- Ofrecer a los ciudadanos plataformas educativas (Omella i Claparels 2003, 205).

## Servicios de formación

Dentro del quehacer formativo de las bibliotecas, la alfabetización informacional y el apoyo a la educación permanente son dos hitos por considerar. Mediante el primero, los usuarios se pueden desenvolver cuando tienen una necesidad de información, es decir, saben expresar qué, cómo, cuándo, por qué y para qué requieren información, además de las operaciones mediante las cuales la conseguirán. El segundo aspecto conlleva el entendimiento del usuario de que, por ejemplo, no basta el saber que adquirirá en la escuela, sino que en toda su vida se enfrentará a situaciones y que la mejor manera de afrontarlas será manteniéndose informado y con el hábito de aprender.

Gómez Hernández y Licea de Arenas han señalado que la relación educación-bibliotecas tiene que ver con:

[...] la prevención y corrección de problemas como la brecha digital, con el fomento de una ciudadanía crítica y participativa, y con una función de apoyo y promoción de las personas, de su capacidad de comprensión y adaptación al mundo en el que nos encontramos: una sociedad teóricamente del conocimiento, en la que es capital dominar la información y las estrategias para su manejo y uso (Gómez Hernández y Licea de Arenas 2005, 145).

Cualquiera que sea el tipo de biblioteca o centro de información, existe la necesidad de que el bibliotecólogo se involucre en el desarrollo personal y profesional de los individuos, y ello será posible mediante la alfabetización informacional. Su quehacer, siempre centrado en desarrollar la autonomía y el sentido crítico cuando se utiliza la información, debe impactar en el campo pedagógico.

La educación es parte sustantiva de las bibliotecas. No obstante que estas instituciones han mantenido un papel de apoyo o ayuda en el imaginario colectivo, el reto es trascender de ese rol auxiliar del aprendizaje a lo esencial. Para Gómez Hernández, a través de la biblioteca, “se puede y se debe ir más allá, hasta dar un servicio educativo relacionado con la formación permanente y el aprendizaje durante toda la vida” (Gómez Hernández 2004, 807). Se trata de que el uso de la biblioteca sea en sí mismo una experiencia de aprendizaje.

El mismo Gómez Hernández, en otro de sus trabajos (2008), vincula los servicios formativos de las bibliotecas con la inclusión social; el autor menciona los siguientes servicios inclusivos:

- Inclusión digital, alfabetización informacional y fomento de la cultura red.
- Extensión bibliotecaria. Este servicio permite combatir las desigualdades y las brechas de tipo social y cultural por falta de acceso a la información.

Lo que la biblioteca ofrece a la sociedad es un reflejo de cómo se involucra con otros sectores o áreas. Omella i Claparols (2003) enuncia diversas asociaciones o proyectos colaborativos en los que la biblioteca puede participar para brindar servicios útiles a la sociedad. La Coordinación de Redes Documentales Municipales, en España es un ejemplo; tiene como propósito brindar asesoría a otros sectores que tienen carácter más especializado y que poseen fondos documentales de interés social (por ejemplo, medicina, política, medio ambiente).

El papel de la biblioteca no va sólo enfocado a “apoyar” la educación. Omella i Claparols confía en que puede dirigirse a “asesorar en la ordenación de los recursos documentales escolares en el municipio y el desarrollo de recursos de información para el aprendizaje de las tecnologías” (Omella i Claparols 2003, 211), además de considerar la educación no formal y/o el autodidactismo.

En lo *comunitario* el servicio de información a la comunidad es clave para que los usuarios se acerquen a la biblioteca cuando

requieren conocer algo sobre las instituciones y servicios que hay la comunidad. Cárdenas Yzquierdo (2007) consideró que los ciudadanos desconocen que las bibliotecas, especialmente las públicas, pueden y deben brindar este tipo de información.

Junto al tema anterior, el *servicio de extensión bibliotecaria* (ya esbozado anteriormente) forma parte fundamental del quehacer bibliotecario para la sociedad. La misma Cárdenas Yzquierdo (2007) sostuvo que en este servicio la captación de lectores y la promoción de la lectura son vitales y que existen diferentes maneras de conseguirlas:

- Minibibliotecas.
- Bibliobús.
- Cajas viajeras.
- Bibliotecas de barrio.
- Burós de préstamos.
- Casas biblioteca.

## PRODUCTOS DE INFORMACIÓN REFERENTES A SERVICIOS, PRODUCTOS O MEDIOS DE INFORMACIÓN

Este apartado tiene como finalidad mostrar la literatura de diversas índoles, reportes, artículos, libros, críticas, trabajos de compendios, tesis, etcétera, que se han hecho en referencia a los servicios, productos o medios de información, para ver en qué medida éstos permiten el avance y generación de nuevo conocimiento.

Se muestra una búsqueda realizada en diferentes fuentes de información, pero antes se explica la metodología seguida en dicha búsqueda.

### Estrategia de búsqueda

Se utilizó el metabuscador de la DGB UNAM que provee acceso a bases de datos y catálogos contratados o gestionados por la UNAM.

La búsqueda fue de tipo simple con descriptores en español, utilizando comillas para que el sistema arrojara resultados que tuvieran términos exactos (*Tabla 1*); se excluyó el uso del operador booleano AND debido que a los resultados eran muy limitados para representar lo que se ha producido sobre el tema.

*Tabla 1. Términos de búsqueda*

Término de búsqueda	Resultados
"recursos de información"	126 tesis y artículos
"servicios de información"	243 tesis y artículos
"recursos de información" and "servicios de información"	4 solo tesis

Fuente: elaboración propia.

Como lo muestra la *Tabla 1*, se optó por eliminar los diacríticos de la palabra "información", bajo el supuesto de que el sistema informático recuperara de forma más amplia los resultados. Los documentos que se encontraron estaban en diferentes lenguas además del español. Cabe señalar que algunos de esos artículos habían sido traducidos a otros idiomas, por lo que un solo título podía venir en dos o más idiomas.

Para la elaboración de las tablas de frecuencia, se consideraron únicamente las tesis y artículos debido a que dichos documentos, por lo regular, son productos de investigaciones teóricas o aplicadas. La búsqueda no se delimitó a un rango específico de años, pero se realizó lo siguiente para filtrar mejor la información:

- Se utilizaron los filtros por materia que proporciona el metabuscador, eligiendo un idioma a la vez junto con sus equivalentes; por ejemplo: "español" y "Spanish".
- Para contabilizar los países o regiones de publicación se realizó el mismo procedimiento que con las materias; por ejemplo: "América Central" con "Central America", o "Europa" con "Europe".

- En el caso de la tesis no fue necesario un filtrado tan complejo debido a que, por lo general, son tesis que están albergadas en el catálogo TESIUNAM, por lo que todos los términos se indizan en español.

A continuación (*Tablas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9*), se muestran los datos descritos en los párrafos anteriores:

*Tabla 2.* Resultados generales

Tipos documento	Resultados	Rango año
Tesis	75	1971-2017
Artículos	76	1974-2019

Fuente: elaboración propia.

*Tabla 3.* Temas afines a la bibliotecología en artículos

Temas	Frecuencia
Bibliotecas universitarias	3
Bibliotecas virtuales	3
Centros de información	3
Comunicación científica	4
Documentación	15
Documentación institucional	4
Gestión de bibliotecas y centros de documentación	5
Gestión de los servicios de información	7
Servicios de información	54
Políticas de información	4
Publicación electrónica	4

Fuente: elaboración propia.

### ***Brecha entre investigación y práctica...***

*Tabla 4.* Temas afines a la bibliotecología en tesis

Temas	Frecuencia
Biblioteconomía. Documentación	3
Alfabetización informacional	5
Archivos	2
Biblioteca digital	2
Bibliotecarios	2
Bibliotecas digitales	4
Bibliotecas universitarias	2
Bibliotecas universitarias-evaluación	4
Bibliotecas-control de calidad	4
Documentación	2
Documentos de archivos	2
Edición académica	2
Gestión del conocimiento	2
Indicadores	2
Información	3
Información juvenil	2
Prevención	2
Propiedad intelectual	2
Red información juvenil	2
Servicios de información	15
Sistemas de información	3
World wide web	4

Fuente: elaboración propia.

*Tabla 5.* Temas afines a otras áreas en tesis

Temas	Frecuencia
Enseñanza superior. Universidades	3
Medios de comunicación de masas	3
Análisis lingüístico	2
Asistencia sanitaria	2
Ciencia	3
Ciencias sociales y jurídicas	2
Empresas	2
Enfermedades cardiovasculares	2
Ética	2
Farmacia	2
Hipertensión	2
Hospitales	2
Juventud	2
Lógica difusa	2
Medicamentos	2
Overlay network	2
P2p vod systems	2
Red overlay	2
Red peer-to-peer (p2p)	2
Servicios farmacéuticos	4

Fuente: elaboración propia.



## ***Brecha entre investigación y práctica...***

*Tabla 6:* Temas afines a otras áreas en artículos

Temas	Frecuencia
Atención primaria de salud	4
Defectos congénitos	3
Desarrollo económico	3
Médicos familiares	4
Ciencias exactas y tecnología	22

Fuente: elaboración propia.

*Tabla 7.* Idiomas en artículos

Idiomas	Frecuencia
Español	68
Inglés	2
Francés	1
Portugués	1

Fuente: elaboración propia.

*Tabla 8.* Idiomas en tesis

Idiomas	Frecuencia
Español	18
Inglés	3
Portugués	1
Otros	50

Fuente: elaboración propia.

*Tabla 9: Países*

País o región	Frecuencia
España	7
Europa	5
América	7
México	9

Fuente: elaboración propia.

Al revisar los temas, se podría pensar que no todos están relacionados con los recursos, fuentes o medios de información; sin embargo, cabe indicar que todos los temas mencionados, de una u otra manera, están relacionados con nuestro objeto de estudio; por ejemplo, pese a que algunos documentos no están publicados en revistas del área o ser tesis de bibliotecología, abordan los servicios o los recursos de información. Por ejemplo, entre los resultados de la búsqueda se encontraron títulos como:

- “La calidad de los recursos de información en salud presentes en Internet”.
- “Uso de fuentes de información en médicos recién graduados de Lima”.
- “Recursos de información sobre bioestadística para los profesionales de la salud en Cuba disponibles en Infomed”.

Se trata de trabajos que fueron elaborados desde otras áreas y que, al contener los descriptores relacionados con “servicios de información” o “recursos de información”, son recuperados por el sistema.

Dado que se recuperan resultados de cualquier área, se decidió separar las frecuencias en las que aparece cada tema en cuadros distintos: uno para temas relacionados directamente con la profesión bibliotecológica y otro para aquellos estudiados desde otras áreas. Esto, para demostrar la importancia que tiene el tema no sólo para nuestra disciplina sino para muchas otras, como por ejemplo el área de la salud.

## SERVICIOS PARA LA SOCIEDAD OFERTADOS POR EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

Los servicios de información derivados del estudio de la realidad circundante son imprescindibles para la detección y posible provisión de soluciones en el entramado social.

El profesional de la información es el vínculo humano que le da sentido a las investigaciones realizadas para el diseño de servicios informativos y su aplicabilidad. Aunque las investigaciones sobre servicios y productos informativos estén pensadas para ser factores preventivos o remediales de fenómenos sociales, su objetivo no se cumplirá hasta no pasar por el servicio de información y la promoción activa que realice dicho profesional.

La cultura del servicio de información, aspecto central de las unidades de información organizadas como es el caso de las bibliotecas, se encuentra presente en la formación académica de los profesionales de la información desde hace mucho. Sin embargo, nos encontramos en medio de una nueva organización y modelo económico que se ha dado en llamar la economía del servicio y la ciencia del servicio en bibliotecas.

Grandbois (2016) llama a que los servicios de información se realicen de una manera más integral, o más científica, bajo un modelo que aglutine las ideas provenientes de la ingeniería, la ciencia y la administración. Esta ciencia del servicio puede ofrecer otros puntos de vista y articular conocimientos nuevos, como por ejemplo el tiempo necesario para optimizar un servicio de documentación.

En 2010 se dio a conocer un estudio que, con el paso del tiempo, se ha vuelto un referente en el mundo de la ciencia del servicio. Varios investigadores de la Universidad de Arizona, liderados por Ostron (2010), establecieron una serie de prioridades de investigación en la ciencia del servicio.

Dichos investigadores realizaron un proyecto de año y medio de duración que consistió en preguntar a distintos investigadores multidisciplinarios a nivel global, así como a empresarios de pequeños negocios y líderes de las principales industrias globales,

sus prioridades al momento de estructurar servicios. Como resultado, las diez principales líneas de investigación son:

1. Fomentar el espíritu y el crecimiento del servicio.
2. Mejorar el bienestar a través de un servicio que transforme.
3. Crear y mantener una cultura del servicio.
4. Estimular la innovación del servicio.
5. Mejorar el diseño del servicio.
6. Optimizar las redes de servicios y las cadenas de valor.
7. Servicios con venta y *branding* efectivos.
8. Mejorar la experiencia a través de la creación conjunta.
9. Medir y optimizar el valor del servicio.
10. Aprovechar la tecnología para mejorar el servicio.

Como se podrá ver, esta serie de necesidades planteadas a nivel global por investigadores y empresarios es de mucha utilidad porque podremos retomar aquellos tópicos de investigación que mejor se adecuen a nuestro entorno.

Es tal la relevancia de investigar sobre la ciencia del servicio que vale hacer notar la existencia de la publicación *Journal of Service Research*, de la editorial SAGE Journals, que en su sitio oficial declara ser “la principal revista de investigación que ofrece herramientas y el conocimiento para enfrentarse a la economía basada en el servicio, con artículos escritos por expertos de la academia y de mundo de los negocios” (SAGE Journals 2020).

En forma concreta, todos estos servicios de información pueden tener sentido cuando se enfocan en aportar soluciones a los problemas más graves que se han agrupado bajo el programa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Múltiples estudios se han realizado tomando como base esos objetivos, aunque la IFLA ha incidido ampliamente en la conformación de los 17 ODS desde su surgimiento.

La International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA 2015) ha señalado que las bibliotecas contribuyen a alcanzar los ODS con las siguientes acciones:

### ***Brecha entre investigación y práctica...***

- Promover la alfabetización universal, incluyendo la alfabetización y las habilidades digitales, mediáticas e informacionales, con el apoyo de personal especializado.
- Superar las dificultades en el acceso a la información y ayudar al gobierno, la sociedad civil y la empresa a comprender mejor las necesidades locales en materia de información;
- Implementar una red de sitios de suministro de programas y servicios gubernamentales.
- Promover la inclusión digital a través del acceso a las TIC.
- Actuar como el centro de la comunidad académica y de investigación.
- Preservar y proporcionar el acceso a la cultura y el patrimonio del mundo.

Por lo tanto, haciendo una fusión de las líneas de acción necesarias para mejorar la ciencia del servicio con las bibliotecas, la investigación se convierte en la base fundamental para revalorar y afianzar la cultura del servicio en las bibliotecas. IFLA consigna que las bibliotecas son especialmente efectivas en la ampliación del acceso a la información en zonas marginadas en tiempos de crisis o transición. Por lo tanto, la investigación y la mejora continua de los servicios de información provistos por bibliotecas se convierten en un recurso estratégico para el desarrollo de todo país.

Goodman (2011) argumenta que, aunque los bibliotecarios no necesitan convertirse en investigadores (o que esto no es parte de su perfil diario de trabajo), la investigación aplicada se convierte en una habilidad básica de aprendizaje en un ambiente inmerso en servicios especializado. La autora menciona que existen diversos caminos para el aprendizaje básico de la investigación, como las asociaciones profesionales, los cursos de educación continua, la colaboración entre centros de investigación y entidades laborales, los proyectos de participación voluntaria en departamentos académicos en las universidades y varios recursos libres de autoaprendizaje.

Por otro lado, los servicios bibliotecarios requieren de una sustentación basada en la investigación, aunque ésta no sea realizada

con una metodología avanzada o involucrando amplias poblaciones o utilizando datos complejos. Goodman (2011) menciona que es difícil encontrar una biblioteca cuya actividad diaria sea el resultado de una investigación empírica. Más bien, se hace investigación primaria en tiempo de crisis o cuando hay reducción presupuestal, lo cual añade factores de presión que derivan en un diagnóstico equivocado y análisis inocuos. Ella dice que las bibliotecas son conocidas como espacios donde se accede a un gran conocimiento, pero que no se reconocen como lugares donde la decisión esté basada en datos empíricos de investigación, como sí lo es en el caso de organizaciones lucrativas.

Existen reportes y análisis en la literatura que nos permiten vislumbrar tendencias en la investigación. El reporte de la Association of College & Research Libraries (ACRL 2010) menciona diez áreas de oportunidad muy interesantes, como:

1. La demanda en la biblioteca universitaria es impulsada por la demanda del cliente e incluye nuevos tipos de recursos.
2. Los presupuestos son una constante preocupación.
3. Los cambios en la educación superior demandan nuevas habilidades por parte de los bibliotecarios.
4. Se incrementarán las demandas para una rendición de cuentas.
5. Existen la necesidad de digitalizar colecciones especiales que consumen grandes recursos.
6. Los dispositivos móviles requerirán el diseño de nuevos servicios.
7. Se incrementarán las redes de colaboración donde participan las bibliotecas.
8. Las bibliotecas continuarán liderando los esfuerzos en la defensa de la propiedad intelectual y el fomento de la intercomunicación académica.
9. La tecnología cambiará la manera en cómo se prestan los servicios y el perfil del profesional referencista.
10. Se redefinirán los espacios físicos de las bibliotecas en la medida que se incrementan los espacios digitales para el ofrecimiento de servicios virtuales.

Isaac *et al.* (2008) invocan el uso de *escenarios* como un método cualitativo para recopilar y analizar datos. Los *escenarios* se emplean más en el ámbito del diseño de interfaces, pero se usan también en el ámbito empresarial para la generación de ideas. El *escenario* se define como una historia “donde se cuestiona cómo se desarrollará el futuro para las organizaciones, nuestras comunidades y nuestro mundo”. No son predicciones sino un recuento de fuerzas externas —políticas, sociales, de desarrollo tecnológico, etc.— que influyen en el accionar por venir. Esta postura metodológica es muy interesante para la investigación aplicada y la propuesta de mejoras en los servicios bibliotecarios actuales caracterizados por la inmediatez, la amplitud de recursos, la colaboración y el trabajo en equipo, y las nuevas experiencias en el aprendizaje que ya poseen los usuarios más jóvenes.

## CONCLUSIONES

Si bien sabemos que la investigación es importante en cualquier disciplina para mejorar nuestro entorno, también se pudo percibir que es necesario contar con ciertas habilidades para llevar a cabo investigación.

La bibliotecología es una disciplina social y humanista, donde la investigación social es la temática de la mayoría de las investigaciones. Se requiere conocer nuestra realidad; por ende, las bibliotecas y profesionales de la información pueden ser los puentes para seleccionar, organizar, difundir y enseñar sobre aspectos del interés de la ciudadanía, tales como finanzas personales, salud, alimentación y otros temas que mejoren su entorno social.

En la última década se observan diversos avances en la estructura y provisión de los servicios de información, lo que hace que se requiera de profesionales de la información con un perfil muy avanzado, además de ser innovador, competitivo, colaborador, y que realice más eficiente la gestión de los recursos. Pero, además, debe vincular la investigación con la práctica dentro del ámbito de la información, ya que lo que pasa en el día a día debe

ser analizado para, posteriormente, ser puesto al servicio de los usuarios, propiciando con ello la participación y el acceso a la información. Lo anterior permitirá disminuir la brecha entre la investigación, el conocimiento y la mejora social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACRL. "2010 top ten trends in academic libraries: A review of the current literature", *College & Research Libraries News*, 71, 6 (2010): 286-92. Disponible en 10.5860/crln.71.6.8385

Cárdenas Yzquierdo, L. C. "Trabajo comunitario de la biblioteca pública: basamentos teóricos y tendencias de esa labor en el mundo actual", *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 3, ene.-dic. (2007). Disponible en <https://tinyurl.com/rny8lrj>

Fontela, E. "La investigación es el principal recurso de la sociedad del conocimiento", *Tendencias 21*, 31 de octubre, 2003. Disponible en [https://tendencias21.lewantemv.com/la-investigacion-es-el-principal-recurso-de-la-sociedad-del-conocimiento\\_a237.html](https://tendencias21.lewantemv.com/la-investigacion-es-el-principal-recurso-de-la-sociedad-del-conocimiento_a237.html)

Gómez Hernández, J. A. "Evolución conceptual de la función educativa de la biblioteca pública", *Boletín de la ANABAD*, 54, 1-2 (2004): 807-814.

———. "La acción social de las bibliotecas: alfabetización e inclusión como servicio bibliotecario". En *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*, pp. 23-38. J. A. Gómez Hernández, A. Calderón Rehecho y J. A. Magán Wals (Coords.). Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2008. Disponible en <http://hdl.handle.net/10201/47754>



Gómez Hernández, J. A. y Licea de Arenas, J. “El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informal”. En *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*, pp. 145-180. P. López López y J. Gimeno Perelló (Coord.) Gijón: Trea, 2005.

Goodman, V. D. *Qualitative Research and the Modern Library*. Oxford: Chandos, 2011.

Grandbois, Y. de. *Service Science and the Information Professional*. Amsterdam: Chandos, 2016.

IFLA. Acceso y oportunidades para todos. Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, 2015. Disponible en <https://tinyurl.com/y6fop5z8>

Isaac, A., Mattheizing, H., Van der Meij, L., Schlobach, S., Wang, S. y Zinn, C. “Putting ontology alignment in context: Usage scenarios, deployment and evaluation in a library case”. En *The Semantic Web: Research and Applications*, 402- 417. S. Bechhofer, M. Hauswirth, J. Hoffmann y M. Koubrakis, M. (Eds.). Berlin: Springer, 2008. Disponible en 10.1007/978-3-540-68234-9\_31

Merlo Vega, J. A. y Merlo Vega, M. J. “Servicios de información en línea para el desarrollo local”. En *VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad*, pp. 587-596. Valencia: FESABID, 1998. Disponible en <https://tinyurl.com/rcp7lld>

Morales López, V. “Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento”, *e-Ciencias de la Información*, 8, 2 (2018): 3-19. Disponible en 10.15517/eci.v8i2.30933

Omella i Claparols, E. “Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuesta para una mayor integración”, *Anales de documentación*, 6 (2003): 203-220. Disponible en <https://tinyurl.com/ue45qa5>

Ostron, A. L. *et. al.* "Moving forward and making a difference: research priorities for the science of service", *Journal of service research*, 13, 1 (2010): 4-36. Disponible en <https://tinyurl.com/ucr2bue>

Ramírez Vázquez, H., Santovenia Díaz, J. R., Figueroa Silverio, A. y Vega Botana, M. "Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución", *Ciencias de la Información*, 39, 2 (2008): 23-35. Disponible en <https://tinyurl.com/wu932g2>

SAGE Journals. *Journal of Service Research*. Journal description, 2020. Disponible en <https://journals.sagepub.com/description/jsr>

***Brecha entre investigación y práctica bibliotecológica : cómo reducir la distancia / The gap between research and library practice: how to reduce the distance, volumen 2,*** fue editado por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada y revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y LOGIEM, Análisis y Soluciones S. de R.L. de C.V. La composición tipográfica la realizó EDITAR T; corrección de formación y de portada, Mario Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Litografía Ingramex, S. A. de C. V., Centeno 162 - 1 , Col. Granjas Esmeralda, Alcaldía Iztapalapa, CDMX, C. P. 09810. Se terminó de imprimir en julio de 2021.

La bibliotecología, como área que se dedica al estudio del conocimiento intencionalmente registrado, tiene dos vertientes: la profesional y la disciplinar. En cada uno de esos territorios, el practicante y el investigador de la bibliotecología hacen tanto una labor loable como aportes sustanciales; sin embargo, practicante e investigador pocas veces se observan y complementan. Hay diversos trabajos que han tocado el problema de la división o brecha entre práctica e investigación en bibliotecología; aun así, la convergencia entre ambas no se nota, por lo que ésta sigue siendo un tema pendiente.

---



SISTEMAS BIBLIOTECARIOS  
DE INFORMACIÓN Y SOCIEDAD

ISBN 978-607-30-4794-4



9 786073 047944

