

# USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos  
y comunidades sociales

---

*Juan José Calva González*  
Coordinador



La presente obra está bajo una licencia de:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



## Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

**Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

---

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**CompartirIgual** — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

---

---

**Usuarios de la información:  
estudios, métodos y comunidades sociales**

COLECCIÓN  
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

---

---

**Usuarios de la información:  
estudios, métodos y comunidades sociales**

**Coordinador**

**Juan José Calva González**



**Universidad Nacional Autónoma de México  
2022**

**Z678.88**  
**U883**

Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.  
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)  
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos. 5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información  
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,  
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,  
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

## Contenido

INTRODUCCIÓN . . . . .	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN . . . . .	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS . . . . .	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN . . . . .	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP) . . . . .	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL . . . . .	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ . . . . .	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO . . . . .	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESAFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC) . . . . .	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN . . . . .	185
Lucrecia Felquer	
Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL . . . . .	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ . . . . .	231
Martha Sabelli	
Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO . . . . .	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN? . . . . .	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA . . . . .	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES. . . . .	299



## Introducción

**L**os usuarios de la información son un elemento básico de la bibliotecología, ya que todo lo relacionado con la organización, conservación y difusión de la información es para ellos, lo que lo convierte en una parte medular de la disciplina. Por lo anterior, es uno de los paradigmas actuales de la bibliotecología, lo que anteriormente no lo era, pues las colecciones y su organización se consideraban el elemento principal sobre el que giraba todo.<sup>1</sup>

Actualmente, los estudios de usuarios han tomado gran actividad y no sólo se limitan a los usuarios de bibliotecas, archivos y otras unidades de información, sino que se ha extendido a otros tipos de comunidades que no necesariamente están ligadas a una unidad de información, sino que los sujetos o ciudadanos son vistos como usuarios de la información, los cuales tienen necesidades de información y buscan satisfacerlas; muchas de estas comunidades o sectores sociales satisfacen dichas necesidades informativas sin acudir a una biblioteca o unidad de información (acudiendo a

---

1 Cfr. Adolfo Rodríguez. *Ética bibliotecaria. Entre la tradición, la tecnología y la educación.*

otras fuentes y recursos de información), lo cual en el mundo actual, con la llegada de Internet, se ha profundizado; por mencionar un ejemplo, se tiene a las comunidades indígenas que desde tiempo inmemorial se han valido de otros recursos informativos para satisfacer dichas necesidades. Entonces, las investigaciones sobre las comunidades no ligadas a una unidad de información han permitido caracterizarlas y estudiar las formas en las cuales obtienen la información que necesitan, con la finalidad de que la bibliotecología pueda trabajar para apoyar la satisfacción de sus necesidades de información al permitir que tengan acceso a ella sin importar el tipo de soporte donde ésta se encuentra.

El desarrollo de los estudios de usuarios (en concreto las investigaciones) se refieren al ciclo de las necesidades de información en sus tres vertientes: surgimiento de las necesidades de información y su tipología, el comportamiento informativo en las búsqueda de información y la satisfacción de las necesidades, añadiendo las que tienen que ver con la alfabetización informacional y su derivados, el desarrollo de habilidades informativas y la formación de usuarios (aunque esta última posiblemente ya obsoleta), pero que tienen como base un estudio de usuarios y por otro lado aquellas investigaciones que tienen como finalidad la mejora de la colección documental, el desarrollo e innovación de los servicios bibliotecarios y de información y la ampliación o edificación de locales para bibliotecas, pero que tuvieron como base, también, un estudio de usuarios.

También puede llegarse a encontrar alguna investigación interesante a través de los diversos recursos de información en el país que proporcione datos para rastrear los primeros estudios de usuarios. Así, posiblemente, se pueda ubicar como el primer estudio de usuarios a una ponencia presentada y publicada en las memorias del Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios de 1924, titulada *Las bibliotecas públicas desde el punto de vista del lector*,<sup>2</sup> desgraciadamente el documento completo no se tiene y no aparece

---

2 SEP. *Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios. Memorias, del 15 al 24 de marzo de 1924.*

publicada de forma íntegra. Se cuenta con otro posible estudio de usuarios de 1966 que corresponde a Ario Garza Mercado con el título *La Biblioteca de la UNAL: estudio de recursos y necesidades, bases para un proyecto*.<sup>3</sup> Hay otro estudio de usuarios de 1971 titulado *Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información C y T en los estados: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas*.<sup>4</sup> A estos primeros estudios, encontrados hasta el momento, les siguieron otros publicados en México y otros hechos en México pero que están, o pueden estar, publicados en el extranjero.

La problemática que tienen diversas comunidades académicas o sociales para tener acceso a la información que necesitan y la solución a éstas ha llevado al desarrollo y aumento en la producción de estudios de usuarios de la información, tanto específicos como generales, donde la idea principal es llevar la investigación teórica a la aplicación de sus resultados en beneficio y en respuesta a esa problemática encontrada desde un inicio; llevar a cabo los estudios de usuarios es una acción productiva, de trascendencia, de innovación en algunos casos y de respuesta a problemas sociales de acceso a la información. Si bien es cierto que los resultados de estas investigaciones están enriquecidos con propuestas, éstas deben ser tomadas por los bibliotecólogos en ejercicio de su profesión al frente de los servicios bibliotecarios para llevarlos a la acción y responder a la sociedad; esto puede observarse en algunos proyectos de investigación.<sup>5</sup> Los estudios de usuarios pueden investigar problemas nacionales, regionales o internacionales. También se puede investigar en diferentes tipos de comunidades: indígenas, deportivas, vitivinícolas, así como aquellas de taxistas,

---

3 Ario Garza Mercado. *La Biblioteca de la UNAL: estudio de recursos y necesidades bases para un proyecto*.

4 Ramón Castaño. *Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información C y T en los estados: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas*.

5 Véase el proyecto: Fortalecimiento, organización y preservación de la información originaria: bases para construir un modelo de biblioteca indígena de la comunidad Purépecha, Programa UNAM DGAPA, PAPIIT, IG 400417.

físicos, químicos, adolescentes y un largo etcétera. Se pueden utilizar diversos métodos cuantitativos y cualitativos, con la aplicación de diversas técnicas e instrumentos. Todos estos estudios, amplios o reducidos, aportarán siempre datos y resultados que pueden tomarse para la conformación de marcos teóricos. Un estudio nunca será igual que otro por el simple hecho de que el factor tiempo ya no es el mismo,<sup>6</sup> por ello un estudio llevado a cabo en 2000 y otro en 2020 con los profesores de secundaria ya no será el mismo, aunque se utilice un instrumento similar o igual en ambas ocasiones, el tiempo ya marca una referencia de distinción y posiblemente los sujetos no serán los mismos dado el tiempo transcurrido a menos que el estudio sea de seguimiento de sujetos. En fin, aún hay mucho que hacer en cuanto a los estudios de usuarios desde la teórica y desde la aplicación, desde lo cuantitativo y desde lo cualitativo y desde diferentes comunidades sociales.

*Juan José Calva González*

## BIBLIOGRAFÍA

Castaño Fausto, Ramón. *Información científica y tecnológica: estudio de las necesidades de información C y T en los estados: Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas*. Tesis Licenciatura, UNAM. 1971.

---

6 Cfr. Heráclito y sus ideas sobre el devenir y sobre que todo cambia. “Heráclito es conocido por su afirmación ‘todo fluye’, que todo cambia y nada permanece. Es decir, comparándolo con la corriente de un río, se refiere a que ‘no se puede entrar dos veces en el mismo río, pues quienes se meten en él se sumergen siempre en aguas distintas’, viene diciendo, que todo en el universo va cambiando, nunca es lo mismo”. Victor Villahuesca, *Relación entre Heráclito y Platón. Una mirada filosófica*.

Garza Mercado, Ario. *La Biblioteca de la UNAL: estudio de recursos y necesidades bases para un proyecto de reforma*, Monterrey: DB-UNL. 1966.

*Fortalecimiento, organización y preservación de la información originaria: bases para construir un modelo de biblioteca indígena de la comunidad Purépecha*, Programa UNAM DGAPA Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica, PAPIIT, IG 400417. Responsable: Dr. César Augusto Ramírez Velázquez, IIBI-UNAM.

*Primer Congreso Nacional de Bibliotecarios. Memorias, del 15 al 24 de marzo de 1924*. México: Publicaciones de la Secretaría de Educación Pública.1928.

Rodríguez Gallardo, A. *Ética bibliotecaria. Entre la tradición, la tecnología y la educación*. México: UNAM. 2019.

Villahuesca, Victor. *Relación entre Heráclito y Platón. Una mirada filosófica*. <https://unamiradafilosofica.blogspot.com/2009/10/relacion-entre-heraclito-y-platon.html>, 2020.

# Hacia una tipología de usuarios de información

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ  
*Universidad Complutense de Madrid, España*

## INTRODUCCIÓN

La tarea de establecer una tipología de usuarios de información resulta ardua si se considera que cada usuario de información constituye una individualidad en cuanto a sus necesidades, comportamiento informativo y su grado de satisfacción o insatisfacción en relación con la información obtenida (o no) tras su búsqueda. Un mismo usuario en distintas circunstancias puede presentar distintos perfiles.

Los estudios de usuarios de información no sólo nos permiten conocer las necesidades, los comportamientos y el grado de satisfacción de los usuarios de un centro de información o de la información en general, sino también los distintos tipos de usuarios que pueden darse, así como lo que los caracteriza respecto a su relación con la información. Por eso, enfrentar la labor de establecer una tipología de usuarios de información se justifica desde un punto de vista no sólo teórico sino también práctico. En el primer caso, porque nos permite profundizar y aportar conocimiento al marco teórico del fenómeno de las necesidades de información y, en el segundo, porque mediante el uso de una metodología apropiada

podemos llegar a establecer perfiles de usuarios que nos permitan tener una previsión de sus necesidades, comportamientos informativos y grado de satisfacción.

Para el presente trabajo, partimos de la consideración de Tipología como el estudio y clasificación de tipos en tanto que “Modelo, ejemplar” o “Ejemplo característico de una especie, de un género, etc.”.<sup>1</sup> Entendemos la clasificación como la “Acción y efecto de clasificar” o, lo que es lo mismo, la acción y efecto de “Ordenar o disponer por clases”, reconociendo como significado de “clase” algunas de las acepciones que ofrece el *Diccionario de la Lengua Española* en su 22ª edición:

- Orden o número de personas del mismo grado, calidad u oficio.
- Orden en que, con arreglo a determinadas condiciones o calidades, se consideran comprendidas diferentes personas o cosas.
- Distinción, categoría.

Si tenemos en cuenta esta última acepción, los distintos tipos se distinguen porque existe entre ellos una “Diferencia por la cual una cosa no es otra, o no es semejante a otra” y constituyen diferentes categorías en función de las cualidades atribuidas a un objeto o una persona y como elementos de clasificación.

En este trabajo presentamos una reflexión sobre el asunto “tipología de usuarios de información” centrándonos fundamentalmente en los criterios de clasificación que pueden utilizarse para establecer dicha tipología y sin entrar en caracterizar cada uno de los tipos de los que se habla. Primero se muestran algunas tipologías encontradas en la bibliografía al uso sobre usuarios de la información para, posteriormente, ofrecer una propuesta propia, terminando con la consideración de un nuevo tipo de usuario: el usuario 2.0.

---

1 RAE. *Diccionario de la lengua española*. 22ª edición.

## UNA TIPOLOGÍA CLÁSICA

Una de las tipologías más conocidas y difundidas en habla hispana es la ofrecida por Elías Sanz Casado en su *Manual de estudios de usuarios*,<sup>2</sup> que viene a recoger lo dicho años antes por Pérez Álvarez-Osorio en su libro *Introducción a la información y documentación científica*<sup>3</sup> y que tiene su origen, según el Plan IDOC,<sup>4</sup> en un documento de la OCDE<sup>5</sup> que lleva por título *Information for a Changing Society: Some Policy Considerations* publicado en París en 1971. Dicha tipología se basa en un criterio, que es el de los hábitos y pautas de comportamiento que, en general, los usuarios de información siguen. Según este criterio, estos usuarios pueden dividirse en cuatro grandes grupos:

- El investigador y el docente (científicos puros y experimentales, tecnólogos, científicos sociales y humanistas).
- (El usuario de) la industria.
- El administrador, planificador y político.
- El hombre de la calle.

El autor caracteriza a cada uno de ellos con mayor o menor extensión, quedando bastante desatendido el último de los grupos, por otra parte el más heterogéneo y amplio. El más estudiado ha sido el primero.

Pérez Álvarez-Osorio, en la publicación mencionada, dice que aunque la tipología de los usuarios de la información científica y técnica es variada “[...] básicamente pueden encuadrarse en cuatro grupos: el sector de la investigación y la docencia; el sector industrial o de la producción; el sector de la toma de decisiones o sector político; y, por fin, el hombre de la calle”.<sup>6</sup> Más adelante, vuelve a

---

2 Elías Sanz Casado. *Manual de estudios de usuarios*.

3 José Ramón Pérez. *Introducción a la información y documentación científica*.

4 Directrices para un plan nacional de actuación 1983/86 en materia de Documentación e Información Científica y Técnica.

5 OCDE. *Information for a Changing Society: Some Policy Considerations*.

6 José Ramón Pérez. *Op. cit.* p. 10.



referirse a los “tipos básicos de usuarios de la información” denominándoles “el científico investigador, el industrial, el político y el hombre de la calle”.<sup>7</sup>

Por su parte, el Plan IDOC,<sup>8</sup> siguiendo expresamente una clasificación “ya conocida” (la de la OCDE) dice que se pueden distinguir: “[...] especialistas científicos, ingenieros, administradores, planificadores y políticos y hombre de la calle (ciudadano no técnico)”.<sup>9</sup>

## OTRAS CLASIFICACIONES DE INTERÉS

Rey Martín, en su artículo titulado “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”<sup>10</sup> (“Los usuarios: algunas aportaciones en torno a ellos”) afirma que el uso más o menos generalizado de los estudios de usuarios ha favorecido el interés por determinar categorías o tipologías de usuarios<sup>11</sup> que

[...] permetin segmentar, és a dir, crear grups que tinguin uns trets comuns, en funció bàsicament d'un aspecte únic: l'ús del servei de biblioteca en general.<sup>12</sup> Según la autora, a partir de los resultados obtenidos de los estudios de usuarios realizados, podemos segmentar y analizar sus necesidades, percepciones y expectativas, clasificándolos para crear grupos homogéneos que nos permitan determinar el modelo a aplicar. Para ella, una de las ventajas de la

---

7 *Ibidem*, p. 92.

8 Término que se utiliza para referirnos a una iniciativa del Estado español que se dio en 1983 con el fin de conocer la situación en la que se encontraba el ámbito de la información científica y técnica y establecer las medidas oportunas para mejorarlo.

9 OCDE. *Op. cit.*, 5-6 y 102.

10 Carina Rey Martín. “Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”.

11 A lo largo del artículo hace mención a otras denominaciones que se podrían utilizar pero que no han tenido éxito: consumidor, cliente, lector (en desuso), 95-96.

12 “permiten segmentar, es decir, crear grupos que tengan unos trazos comunes, en función básicamente de un aspecto único: el uso del servicio de la biblioteca en general”, 92.

“segmentación” es “[...] que ens aporta dades suficients per poder «deleitar», és a dir, per sobrepassar les expectatives.<sup>13</sup>

La tipología que ofrece es la siguiente:

- Usuarios reales.
  - Usuarios regulares o habituales.
  - Usuarios ocasionales.
  - Usuarios cautivos<sup>14</sup> (en desuso).
  - Usuarios remotos o no presenciales.
- Usuarios potenciales (poco o nada estudiados).
- No usuarios o usuarios perdidos (poco o nada estudiados).
- *Stakeholders* o grupos de interés.
- Usuarios externos y usuarios internos de instituciones u organizaciones.

Por su parte, Calva González no habla expresamente en su principal obra<sup>15</sup> de tipología de usuarios de información, pero sí de tipos y patrones de comportamiento informativo y de métodos según el

---

13 “que nos aporta datos suficientes para poder “ir más allá”, sobrepassar las expectativas”, 96.

14 “Es consideren captius aquells usuaris que per raons geogrà-fiques, organitzatives o per temàtica, han d'utilitzar un determinat servei o producte d'informació sense possibilitat d'escollir en funció de les seves qualitats. La generalització de l'ús d'Internet, la multiplicitat de fonts d'informació, les majors facilitats per l'accés a la informació i l'augment en l'autonomia en l'ús dels sistemes d'informació són algunes de les causes que han fet desaparèixer l'obligatorietat” (“Se consideran cautivos aquellos usuarios que por razones geográficas, organizativas, o por temática, han de utilizar un determinado servicio o producto de información sin posibilidad de escoger en función de sus cualidades. La generalización del uso de Internet, la multiplicitad de fuentes de información, las mayores facilidades para el acceso a la información y el aumento en la autonomía en el uso de los sistemas de información son algunas de las causas que han hecho desaparecer la obligatoriedad”, 93-94.

15 Juan J. Calva. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*.

tipo de comunidad de usuarios. En el primer caso, se detiene a hablar de los usuarios más investigados por los profesionales de la información (los sectores científicos)<sup>16</sup> con el fin de ilustrar lo que se entiende por patrones de comportamiento informativo como manifestación de las necesidades de información de los distintos tipos de usuarios. De nuevo es el comportamiento del usuario el criterio manejado. Es en la segunda referencia, esto es, la que denomina como “métodos según el tipo de comunidad de usuarios” donde encontramos la alusión a otros criterios que pueden servirnos para establecer una tipología más completa de usuarios de información. En este caso, Calva se ocupa de la elección del método o métodos (y consecuentemente de la/s técnica/s e instrumento/s) a aplicar en un estudio de usuarios de información en el sentido de que esa elección dependerá de elementos tales como:

- a) Cantidad.
- b) Tipo de usuarios: reales o potenciales.
- c) Edad.
- d) Dispersión geográfica o física.
- e) Tipo de comunidad.

Cuando desarrolla los puntos b), c) y e) enumera algunos tipos, aunque sin definirlos ni caracterizarlos. Y así, al hablar de métodos según el tipo de usuarios, distingue entre usuarios reales y usuarios potenciales; cuando determina los métodos más apropiados para usar teniendo en cuenta la edad, diferencia niños, adolescentes y adultos y, al referirse a los métodos que pueden emplearse según el tipo de comunidad, habla de comunidades académicas y científicas, comunidades de industriales, comunidades de políticos, administradores y planeadores, público en general y comunidades agrícolas. En este último caso, advertimos un agrupamiento que no ocurre en otro apartado de su libro, donde al mencionar el tipo de comunidad incluye la siguiente enumeración: profesores, investigadores, industriales, alumnos, niños, administradores, políticos,

---

16 Juan J. Calva. *Op. cit.*, 118-131.

obreros de una fábrica específica, agricultores, comunidades con discapacidad, etcétera.<sup>17</sup>

En relación con este asunto (el de los aspectos que hay que tener en cuenta a la hora de elegir el método o métodos más apropiados en el desarrollo de un estudio de usuarios de información), en el VII Seminario de investigación sobre usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades<sup>18</sup> se acordó sustituir el criterio tipo de comunidad por los criterios: pertenencia del usuario a una comunidad, actividad que desarrolla, lengua, identidad cultural, formación, nivel socioeconómico, etcétera.

Es este mismo autor el que nos proporciona una información muy valiosa a tener en cuenta a la hora de establecer una tipología de usuarios de información. En este caso se trata de la consideración que hace, a partir del análisis de distintos autores, de los factores que influyen en las tres fases del fenómeno de las necesidades de información (surgimiento de la necesidad, comportamiento informativo, satisfacción). Para Calva existen factores internos y externos que actúan de forma combinada. Los primeros se refieren a “[...] las características particulares de cada individuo”,<sup>19</sup> que son las que marcan las diferencias entre unos sujetos y otros. Entre ellas menciona los conocimientos, la experiencia, las habilidades, hábitos y capacidades, los intereses personales, la motivación, la personalidad, las ambiciones, la educación, el estatus social y las metas y objetivos personales. En cuanto a los factores externos, que “[...] son los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto y que desde esa posición influyen sobre él para dar origen a las necesidades de información”,<sup>20</sup> señala que, dada su extensión y variedad, presenta sólo algunos de ellos, como la

---

17 Juan J. Calva. *Op. cit.*, 189.

18 Celebrado en la Universidad Autónoma de Baja California Sur (Ciudad de La Paz, BCS) los días 20 al 23 de marzo de 2012 y organizado por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México.

19 Juan J. Calva. *Op. cit.*, 55.

20 *Ibid.*, 56.

actividad que desarrolla el sujeto en su trabajo, el lugar donde vive y el ambiente que le rodea (de tipo social, legal, político, económico, físico, etc.). En la primera de las clasificaciones, presenta distintos elementos según sea la naturaleza de la actividad del sujeto, las facilidades para su trabajo, el lugar donde se encuentra la institución, empresa u organismo donde trabaja y las características de su trabajo.<sup>21</sup>

Todos estos factores pueden servirnos para la creación de criterios de clasificación.

## NUESTRA PROPUESTA

Considerando lo visto hasta el momento, proponemos la siguiente tipología:

### 1. Por el uso que hacen del centro de información:

- Usuarios
  - Potenciales, que cuentan con derecho a usar el centro de información aunque no lo hacen.
  - Reales, que, aunque no siempre tienen derecho a usarlo, pueden ser:
    - Presenciales, que usan el centro en el mismo centro.
    - No presenciales, que usan el centro fuera del centro. Ejemplo de ello serían los presos, los enfermos, los usuarios virtuales, etc.
- No usuarios, que pueden ser usuarios potenciales que no usan el centro por la razón que sea,<sup>22</sup> o usuarios reales que han dejado de usarlo, esto es, “ex-usuarios”,

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, 56-57.

<sup>22</sup> Algunas razones de no usar los centros son: falta de motivación, distancia del centro, no encontrar lo que se necesita, demasiada burocracia, horario inadecuado, fondos antiguos, falta de tiempo, escaso nivel de formación, consideración de los centros de información como centros para estudiantes y gente culta, etcétera.

En relación con este asunto está el de la *frecuencia* de uso, de forma que los usuarios reales presenciales pueden ser habituales-usuales, ocasionales-esporádicos o principiantes. También, el criterio de la *finalidad*, según el cual hay usuarios que acuden al centro a buscar información, para usar los servicios que presta o para usar las instalaciones, con fines de estudio, trabajo u ocio.

2. Por el tipo de información que requieren:

- Usuarios de información general, con necesidades de información imprevisibles y heterogéneas.
- Usuarios de información especializada, con necesidades previsibles y homogéneas.

3. Por la edad:

- Usuarios infantiles.
  - Prelectores.
  - Lectores.
  - De 6 a 10 años.
  - De 10 a 14 años.
- Usuarios juveniles.
- Usuarios adultos, con especial atención a la tercera edad.

4. Por el tipo de centro de información que usan:

- Usuarios de bibliotecas:
  - Por el acceso: bibliotecas públicas y privadas.
  - Por el grado de especialización de sus fondos y sus servicios: generales y especializadas.

Por la finalidad: apoyo a centros docentes (escolares: alumnos, profesores, padres; universitarias: alumnos de distintos ciclos, profesores, PAS), apoyo a entidades superiores (museos, archivos, ministerios, empresas, parlamentarias).

- Usuarios de archivos:
  - Internos.
  - Externos.
    - Investigadores.

## *Usuarios de la información...*

- Ciudadanos sin formación científica.
  - Estudiantes con distintos niveles e intereses.
  - Usuarios de centros de documentación especializados por la materia, aunque no por los usuarios que acuden a ellos:
    - Por el acceso: centros de documentación públicos y privados.
    - Por la relación con el centro: internos y externos.
  - Usuarios de centros informatizados:
    - Presencial:
      - Iniciados y autosuficientes.
      - Que saben poco o nada y dependen del profesional de la información.
    - Virtual.
5. Por competencias, habilidades y conocimientos para manejarse con la documentación, esto es, su destreza en relación con el grado de alfabetización en información o educación documental:
- Mayor o menor grado de destreza.
  - Menor o mayor dependencia del profesional de la información.
6. Por el tipo de fuentes de información que usan:
- Según la procedencia de la información: fuentes personales, documentales, institucionales.
  - Según el soporte de la fuente: papel, audiovisual, electrónico.
7. Por el tiempo y material requeridos para satisfacer las demandas, así como por el grado de satisfacción en relación con la respuesta recibida.
8. Otros condicionantes que determinan la capacidad para acceder a la información:
- Económico-sociales: grupos de población más desfavorecidos.
  - Culturales: lengua.
  - Ocupación: trabajadores (fuera y dentro de casa), en paro, estudiantes, jubilados.

- Nivel de formación: sin estudios, con estudios (primarios, secundarios, superiores).
- Físicos (alguna discapacidad).
- Geográficos (cercanía o lejanía del centro).

## UN NUEVO TIPO DE USUARIO: EL USUARIO 2.0

En la actualidad, se puede hablar de “usuario 2.0”, término que ofrece tantos perfiles como individuos diferentes navegan por Internet. Por eso, en este caso, lo que importa no es tanto el individuo, sino la comunidad de la que forma parte, ya que éste es uno de sus rasgos característicos. Hasta el momento, son escasos los trabajos de carácter teórico que afronten una tipología de usuarios 2.0. En la bibliografía consultada hemos podido ver algunas clasificaciones y caracterizaciones de usuarios en la red fundadas esencialmente en resultados obtenidos a través de trabajos de campo. Así, Dolors Reig<sup>23</sup> da a conocer una tipología basada en aspectos relacionados con las actitudes y conductas de los usuarios de redes sociales que, en su día, estableció OFCOM.<sup>24</sup> Podemos encontrar:

- *Alpha socializers*: personas que usan los sitios sociales en intensos y cortos periodos de tiempo para flirtear, conocer gente nueva o entretenerse.
- Buscadores de atención: personas que buscan la atención y los comentarios de los demás, “posteando” fotos y personalizando sus perfiles.
- Seguidores: personas que se unen a sitios sociales para estar al día de las actividades de sus contactos en la vida real.

---

23 Dolors Reig. *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales*.

24 Organización reguladora independiente para las industrias de la comunicación en Reino Unido.



### *Usuarios de la información...*

- Fieles: personas que usan las redes sociales para recuperar amistades del pasado.
- Funcionales: personas que tienden a usar los sitios de redes sociales con un único objetivo, puntual.
- No usuarios: pueden clasificarse en distintos grupos, basados en las razones que se aducen para no utilizar redes sociales tales como la preocupación por la seguridad, la poca experiencia técnica o motivos intelectuales al suponer las redes sociales como una pérdida de tiempo.

Por su parte, Domingo Barbosa, Alfonso Vázquez, Jesús Seco y Juan Manuel Jiménez, al considerar la red como nuestro territorio, nuestra aldea global, distinguen una gran diversidad de pobladores en ella, entre los que destacan:

- Nativos digitales.
- Inmigrantes digitales.
- Fóbicos sociales.

Por último, Ramón Rautenstrauch<sup>25</sup> dice que, en las redes sociales, podemos clasificar los usuarios en los siguientes perfiles, según su participación en los medios sociales:

- Creador.
- Conversador.
- Crítico.
- Coleccionista.
- Participativo.
- Espectador.
- Inactivo.

Es evidente que, además de lo destacado por estos autores, a la hora de considerar a este nuevo usuario, existen distintas variables

---

25 Ramón Rautenstrauch, *Tipos de usuarios en Redes Sociales*.

a tener en cuenta. Entre estas variables está, por ejemplo, la clase social, ya que el acceso a Internet está condicionado por una infraestructuras marcadas por factores económicos; Internet no es una necesidad vital y a veces es un lujo, lo que resulta en una utopía la idea de “Internet para todos” y que evidencia la existencia de la brecha digital. Otra variable de interés es la edad, porque la red está tomada mayoritariamente por jóvenes y adolescentes con un interés lúdico y comunicativo, principalmente. También la ubicación espacial, pues el acceso a la red es más sencillo en el mundo occidental y en las zonas urbanas hay mayor conexión donde más población se condensa y más ingresos pueda generar y el acceso es de peor calidad y menos extendido en países con economías menos favorecidas. Por último, el uso de la tecnología: según se dé su relación con ella, tenemos usuarios iniciales, usuarios medios y usuarios expertos, y, según interactúen con ella, usuarios pasivos, participativos y cooperativos.

## BIBLIOGRAFÍA

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2004.

*Directrices para un plan nacional de actuación 1983/86 en materia de Documentación e Información Científica y Técnica. Anexos. Actas. Informes*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. 1985.

Grau Guadix, Rosa María. "El usuario en las bibliotecas especializadas". *Seminario Hispano-británico sobre cooperación e informatización bibliotecaria*, Madrid: Ministerio de Cultura. 1991: 115-141.

Lozano, Roser. "Nuevas demandas del usuario". *XII Jornadas bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2002: 305-321.

OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. *Information for a Changing Society: Some Policy Considerations*. OCDE. 1971.

Pérez Álvarez-Osorio, José Ramón. *Introducción a la información y documentación científica*. Madrid: Alhambra, 1988.

RAE. Diccionario de la lengua española. 22ª edición. <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae> (Consulta: mayo 2014).

Rautenstrauch, Ramón. *Tipos de usuarios en Redes Sociales*. <http://www.netconsultingmarketing.es/tixpos-de-usuarios-en-redes-sociales/> [Consulta: mayo 2014]

Reig, Dolors. *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales*. <http://www.dreig.eu/caparazon/2009/02/09/actitudes-comportamiento-usos-clasificacion-de-los-usuarios-de-las-redes-sociales/> [Consulta: mayo 2014]

Rey Martín, Carina. "Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant". *Ítem*. 50. 2009: 88-101.

# Hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información en los estudios de usuarios de información

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA  
*Universidad Nacional de Educación  
a Distancia, España*

## LOS ESTUDIOS DE USUARIOS COMO HERMENÉUTICA DEL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

**E**n el presente trabajo voy a tratar de desarrollar una reflexión, a la luz de los postulados genéricos de la hermenéutica filosófica, en torno al origen y el modo en que surgen las necesidades de información de los usuarios en general. En la línea de otros trabajos míos sobre hermenéutica del fenómeno de las necesidades de información,<sup>1</sup> voy a seguir el esquema comprensivo que propone el llamado Modelo NEIN, propuesto y desarrollado por Juan José Calva González,<sup>2</sup> al ser éste, a mi juicio, un excelente paradigma teórico para comprender toda la complejidad que se implica en la fenomenología de las necesidades de

---

1 Vid. Juan Antonio Gómez. "El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información" y "Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información".

2 Vid., por ejemplo: Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico y Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*.

información de las personas (usuarios), y para explicarla mediante los estudios de usuarios que se sustentan sobre tal modelo.<sup>3</sup> Por ello, como he venido propugnando, considero que el modelo NEIN es un modelo fundamentalmente hermenéutico, tanto en su inspiración teórica de fondo, como en su articulación metodológica, de naturaleza cualitativa en gran medida, lo cual es característico, por lo general, de los modelos hermenéuticos.

Tal y como nos presenta el modelo NEIN el fenómeno de las necesidades de información, ciertamente los estudios de usuarios de la información constituyen básicamente una disciplina interpretativa, hermenéutica, puesto que estas investigaciones interpretan, apoyándose sobre distintos métodos, técnicas e instrumentos metodológicos, las necesidades de información de los usuarios. Se sostienen primordialmente sobre un acto interpretativo; esto es, sobre el acto operado por el investigador que plantea y desarrolla tales estudios e interpreta sus resultados, en un proceso dinámico que abarca desde el momento en que se evidencia una necesidad de información para una persona-usuario, hasta el momento en que satisface, o no tal necesidad.

En este proceso juega un papel hermenéutico central el contexto (lo que Calva denomina en el modelo NEIN, los factores externos e internos que acompañan al usuario de la información a lo largo de todo el fenómeno de las necesidades de información). Prácticamente todos los autores que se ocupan de la fenomenología de las necesidades de información y de los estudios de usuarios, han destacado la gran importancia que reviste el contexto, el entorno y el ambiente en que se desenvuelve el usuario, a la hora de determinar sus necesidades de información, su comportamiento informativo

---

3 Algunos ejemplos de estudios de usuarios basados en el *modelo NEIN* son: Angélica Guevara Villanueva. "La medición de la satisfacción del científico matemático en el uso de algunas fuentes de información y servicios bibliotecarios"; Armando Sánchez Soto. "Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en Bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y de la UAEM: causas que lo originan" y Luis Raúl Iturbe Fuentes. "La web 2.0 en un entorno académico: propuesta para su aplicación en una biblioteca especializada. Instituto de Geografía".

ante el surgimiento de tales necesidades, y de condicionar finalmente su resultado final al respecto, sea satisfactorio o insatisfactorio. La hermenéutica, precisamente, es la filosofía del contexto por antonomasia, ya que, como es sabido, atiende a este factor de manera primordial en su comprensión del hombre y del mundo. La hermenéutica ya no contempla a la persona aisladamente, al margen de toda coordinada espacio-temporal (lo cual es característico, por ejemplo, del racionalismo moderno cartesiano: *cogito, ergo sum*), sino en el marco de un contexto específico, ya sea en forma de *historia efectual* –Heidegger–, *tradición* –Gadamer–, *texto* –Ricoeur–, etcétera, el cual lo constituye, incluso, como tal persona, de tal modo que lo racional pasa a imbricarse esencialmente con lo real y lo histórico con lo sistemático.

En consecuencia, parece razonable pensar que el antedicho modelo NEIN pudiera ser susceptible de un proceso epistemológico de hermeneutización, esto es, susceptible de ser considerado como un modelo hermenéutico, y que los estudios de usuarios inspirados en él, en el fondo, considerarse también investigaciones de naturaleza hermenéutica. Veámoslo sumariamente, como cuestión previa, antes de entrar a proponer una hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información.

## EL MODELO NEIN COMO MODELO HERMENÉUTICO

El modelo NEIN constituye un modelo comprensivo y explicativo del fenómeno de las necesidades de información, como base teórica para realizar investigaciones relacionadas con estudios de usuarios, que lo explica a luz de tres fases concatenadas y sucesivas: 1) Fase de surgimiento de la necesidad de información; 2) Fase de comportamiento informativo del usuario de cara satisfacerla, y 3) Fase de satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario.

De manera general, todo este proceso complejo se considera que se halla bajo la influencia de factores externos (ambiente que rodea a la persona a la que le surge una necesidad de información)

y de factores internos (características particulares de cada usuario) que lo condicionan contextualmente. Así pues, como escribe Calva, estos tres momentos dan lugar a distintas consideraciones epistemológicas y metodológicas para el investigador que realiza estudios de usuarios de la información:

En el primer caso [surgimiento de la necesidad de información] se investigará a la persona en su ambiente, sus características particulares y la información necesaria para adaptarse a ese medio. En el segundo [comportamiento informativo], el más estudiado, se analizará el *modus operandi* del sujeto que busca información, ya que este es el momento en el que presenta un tipo y patrón de comportamiento en particular. Mientras que en el tercer momento [satisfacción o insatisfacción] se indagará qué pasa una vez que el usuario posee la información que se le proporcionó a través de una fuente o recurso, pues éste es el instante en que el sujeto valora su estado, sea de satisfacción o de insatisfacción.<sup>4</sup>

Estos tres momentos constituyen distintos estadios de una actividad genéricamente hermenéutica, interpretativa (tanto del propio usuario con respecto a su propia necesidad, comportamiento y satisfacción de la misma, como del investigador que realiza estudios de usuarios), en torno al fenómeno de las necesidades de información, precisamente y sobre todo por la incidencia del contexto tanto en su determinación ontológica y en su comprensión, como en su explicación en un plano epistemológico en forma de estudios de usuarios.

Así pues, reafirmamos aquí (basándonos también en otros trabajos previos)<sup>5</sup> que, bajo el modelo NEIN, la comprensión y la explicación de la fenomenología de las necesidades de información son susceptibles de postularse ontológicamente desde la filosofía hermenéutica.

---

<sup>4</sup> Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información...*, 29.

<sup>5</sup> *Vid.* bibliografía mía reseñada anteriormente en el presente trabajo.

EL USUARIO COMO EJE CENTRAL DE LOS ESTUDIOS  
DE USUARIOS: HACIA UN CONCEPTO HERMENÉUTICO-ANALÓGICO  
DE *USUARIO*

Un factor fundamental para la consideración hermenéutica del modelo NEIN es la persona del usuario. Es indudable que el usuario es el elemento central, tanto del fenómeno de las necesidades de información como de los estudios de usuarios: a fin de cuentas es el eje en torno al cual gira todo el fenómeno de las necesidades de información y de las investigaciones con él relacionadas. De ahí que sea tan importante intentar llegar a un concepto de *usuario* (siquiera indiciariamente, debido a la complejidad ontológica que reviste este concepto) que pueda servir como aproximación inicial para una comprensión del fenómeno de las necesidades de información.

Precisamente esta complejidad del concepto de usuario remite, en mi opinión, a su consideración analógica, ya que creo que es así como se puede, de algún modo y en cierta medida, ofrecer ciertas bases conceptuales firmes. Una conceptualización demasiado cerrada, unívoca nos conduciría a considerar *usuario* a algo muy determinado, *claro y distinto*, como, por ejemplo, *solamente y nada más* que la persona que acude a un centro de documentación o a una biblioteca para satisfacer una necesidad de información concreta, quedando fuera del ámbito del concepto la inmensa mayoría de personas que tienen necesidades de información y que recurren a otros medios distintos para satisfacerlas (por ejemplo, un amigo, Internet, etc.). Asimismo, un concepto excesivamente equívoco llevaría a considerar *usuario* casi a cualquier persona que crea tener, o tenga, una necesidad de información sin más y no haga nada por satisfacerla, lo cual es pura pulsión, simple deseo de algo, no pudiéndosele considerar en puridad *usuario* porque no existe un *acto de uso de información*, esto es, un comportamiento informativo encaminado a satisfacerla

En suma, esta complejidad ontológica nos muestra, en último término, la analogicidad del concepto de *usuario*; complejidad que viene determinada por la apertura, la flexibilidad y el dinamismo que lo acompañan, debido a la diversidad de ambientes en



que se desenvuelve aquél y de los usos que caben de una misma información por distintas personas; en definitiva, debido a la diversidad y complejidad de factores que intervienen en el fenómeno de las necesidades de información. Por consiguiente, no debe verse al usuario unívocamente como algo cerrado, rígido e inmutable, ni tampoco equívocamente, renunciando de entrada a cualquier conceptualización al respecto (aunque sea mínima), sino analógicamente; es decir, partiendo de la constatación y de la conciencia del predominio de las diferencias entre las personas (y de los contextos que les circundan) que son usuarios de la información, con el fin de poner de manifiesto una mínimas bases comunes y un orden conceptual mínimo, que permitan comprenderlo en toda su complejidad ontológica y riqueza empírica.

Así pues, una comprensión en tal sentido debe efectuarse desde una hermenéutica analógica,<sup>6</sup> esto es, desde una hermenéutica sustentada ontológica y lógicamente en la analogía. De este modo, interpretamos lo real (conscientes de su analogicidad) basándonos en una lógica analógica, ordenando la interpretación bajo un pensamiento analógico, con el propósito de no cerrar en exceso la misma, ni tampoco incurrir, como diría Umberto Eco, en sobreinterpretación,<sup>7</sup> en excesos interpretativos demasiado disolventes y desintegradores. Se trata, pues, de intentar lograr una cierta integración, bajo una cierta unidad conceptual que permita obtener una referencia interpretativa y cognoscitiva adecuada a su objeto de comprensión y estudio (en este caso, el *usuario*), de acuerdo con el viejo axioma gnoseológico aristotélico que postulaba que todo saber que se precie, debe adecuarse a la naturaleza de su objeto (*adaequatio intellectus rei*, como rezaría siglos

---

6 El mexicano Mauricio Beuchot es el gran filósofo postulador de la hermenéutica analógica en la actualidad, recogiendo y actualizando toda la tradición filosófica y hermenéutica de raigambre aristotélico-tomista. Entre su rica y amplia producción, podemos destacar *Perfiles esenciales de la hermenéutica* y *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*.

7 Cfr. Umberto Eco. *Interpretación y sobreinterpretación*.

después el célebre brocardo aristotélico-tomista sobre el conocimiento y la verdad).

Una hermenéutica analógica del concepto de *usuario* nos debe conducir asimismo a tomar conciencia de la necesidad de contemplar una metodología hermenéutico-analógica también para sus procedimientos científicos, si no queremos arribar, ni a resultados demasiado unilaterales y rígidos (univocismo), ni excesivamente abiertos, inciertos y difusos (equivocismo).

Y es que la analogía es proporción y, por lo tanto, son consustanciales a ella las virtudes de la proporcionalidad, la medida y la prudencia, de modo que los métodos hermenéutico-analógicos deben llevarnos a formular juicios prudenciales, frónéticos, que consideren y relacionen dinámicamente, de manera flexible y proporcionada, el usuario particular y su contexto informativo, así como los diversos tipos de usuarios entre sí, considerados éstos no como compartimentos estancos, sino como categorías en buena medida abiertas, mutables e interrelacionadas, en razón de sus contextos particulares.<sup>8</sup>

#### BASES PARA UNA HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN (FASE INICIAL DEL *MODELO NEIN*)

Me voy a centrar ahora en la primera fase del fenómeno de las necesidades de información, según el modelo NEIN: la fase de

---

8 No voy a entrar aquí en la cuestión de las tipologías de *usuarios de la información* (por ser éste un tema demasiado prolijo y complejo, que excede las limitadas pretensiones de este estudio), las cuales, en un plano teórico, resultan útiles como instrumentos de comprensión de la diversidad y heterogeneidad de usuarios posibles, y en un sentido práctico, para la propuesta y articulación de métodos, técnicas e instrumentos concretos para su estudio. Sería interesante (y creo que muy fecundo) desarrollar estudios de tipologías de usuarios desde la hermenéutica analógica y desde un concepto hermenéutico-analógico de *usuario*.

surgimiento de la necesidad de información en el usuario. Constituye el punto de arranque de todo el proceso y representa (junto al punto final del mismo: el juicio de satisfacción o insatisfacción de la necesidad por parte del usuario) uno de los momentos más subjetivos y personales de todo él. Esta subjetividad inicial, concretada en la determinación, manifestación y detección de la necesidad, tiene implicaciones hermenéuticas muy acusadas, tanto para el propio usuario, el cual lleva a cabo una actividad auto-interpretativa de su situación de necesidad estableciéndola como tal y fijando su significación personal y perfiles, como para el estudioso de las necesidades de información, quien debe interpretar también la naturaleza, el modo y las condiciones en que surge tal necesidad para el usuario.

Por lo tanto, podemos afirmar sin ambages que el surgimiento de una necesidad de información es un fenómeno cuya comprensión y conocimiento exigen de una actividad hermenéutica, ya que se sostiene sobre un acto interpretativo, donde el *texto* a interpretarse es la manifestación de tal necesidad (en una primera instancia, para la persona del usuario; después para las personas implicadas en tal fenómeno por la mediación del propio usuario: profesionales de la información que pueden satisfacerla, estudiosos de las necesidades de información, etc.), y el modo en que surge y se manifiesta.

Así lo corrobora —siguiendo al modelo NEIN— el hecho de que el surgimiento de las necesidades de información se halle bajo la influencia, tanto de factores externos (ambiente físico y cultural en que se desenvuelve el usuario: peculiaridad, variabilidad, etc.), como internos (características personales, propias de cada usuario, o de cada grupo de usuarios en casos de perfiles uniformes),<sup>9</sup> es decir, los distintos contextos externos e internos, los cuales —como vengo insistiendo a lo largo de este trabajo— constituyen los elementos hermenéuticos por antonomasia, y que, además, deben captarse sobre la base de una racionalidad metodológica

---

9 Juan José Calva. *El fenómeno de las necesidades de información...*, 19.

consciente y adecuada a tal naturaleza hermenéutica. Escribe Calva al respecto:

Para conocer los factores internos y externos que afectan a las comunidades de usuarios, se requiere la indagación por medio de la aplicación de ciertos métodos, técnicas e instrumentos que faciliten a la unidad de información recabar los datos suficientes para hacer comprensibles las necesidades de información a los bibliotecarios y documentalistas, quienes finalmente permitirán, mediante su trabajo, que el usuario encuentre u obtenga el o los documentos con la información que lo satisfará.<sup>10</sup>

En efecto, una metodología coherente con la naturaleza hermenéutica particular de esta fase del fenómeno de las necesidades de información debe adecuarse a los dos anteriores factores contextuales, puesto que debe resultar apta para dar cuenta, lo más precisa y rigurosamente posible, de la problemática interpretativa que suponen en el marco del estudio de usuarios que pretende llevarse a cabo. Tanto el método, como las técnicas y los instrumentos han de responder, pues, a tales condicionantes ontológicos y metodológicos. Su idoneidad, en este sentido, debe corresponder a la complejidad y a la apertura hermenéuticas que comporta el surgimiento de una necesidad de información para un usuario, debiendo, en función de tal objetivo, resultar flexibles, dinámicos y adecuados al usuario o comunidad de usuarios que se trate, bajo la tensión hermenéutica entre la universalidad metodológica que debe caracterizar a todo método científico, y la particularidad existencial que es propia de cada situación concreta.

Como indiqué líneas más arriba, resulta de gran interés aquí un ejercicio hermenéutico basado en la analogía entre comunidades y/o usuarios, y métodos, técnicas e instrumentos aplicables; una metodología sustentada sobre una hermenéutica analógica.

---

10 *Ibidem*, 22.

En este sentido, debe operarse un ejercicio prudencial en la valoración de la relación entre las variables cuantitativas y las cualitativas en el planteamiento del estudio de usuarios, en la elección del método de promoción para obtener una mayor respuesta por parte de la población en la elaboración del estudio. Como digo, todo esto es especialmente importante en las fases de planificación y de ejecución de un estudio de surgimiento de necesidades de información de usuarios en una comunidad específica.

En términos metodológicos más concretos, desde la perspectiva de los estudios de usuarios, la cuestión fundamental a resolver en esta primera fase del fenómeno de las necesidades de información sería la siguiente: ¿cómo comprender los modos y las condiciones bajo las que surgen las necesidades de información en una comunidad de usuarios para las personas que la integran? En este sentido, desde el punto de vista técnico-metodológico, habría que resolver cuestiones, como por ejemplo, cómo entrar e integrarse inicialmente en tal comunidad de usuarios de la información, cómo empatizar inicialmente con los usuarios de información de la misma para indagar y conocer mejor sus necesidades informativas, etc. En suma, el estudioso o profesional de la información debe realizar permanentemente juicios de racionalidad práctica, y por lo tanto, juicios de carácter fronético, de naturaleza prudencial, que conjugan, por un lado, aspectos prácticos, expresados en la naturaleza concreta de la situación existencial en que se da tal surgimiento de la necesidad para una persona o un grupo de personas en particular, y por el otro lado, aspectos teóricos, expresados en el propósito científico de universalidad del propio estudio de usuarios, en tanto que investigación en sí misma.

Partiendo de estos presupuestos, es muy importante establecer unas reglas concretas de interpretación en torno al surgimiento de las necesidades de información para los usuarios que conjuguen lo universal con lo particular (lo cual es lo propio de toda hermenéutica). Por una parte, deben contemplar cuestiones *objetivas*, relativas a la adecuación y a la contextualización de la persona del investigador en los estudios de campo de tal comunidad de usuarios, tales como su conocimiento del medio y del contexto en que

se produce el surgimiento de tal necesidad de información. Así pues, es fundamental un mínimo conocimiento objetivo (incluso científico, en su caso) del tipo de información concreta que se necesita ahí, también de los medios de expresión simbólica del tal necesidad (sobre todo en comunidades de usuarios culturalmente diversas a la del investigador, como por ejemplo las indígenas en México), así como de los medios de expresión lingüística (conocimiento de la lengua en que se verbaliza tal necesidad); de los antecedentes históricos, sociales, económicos, políticos y jurídicos (en suma, culturales: de la *Weltanschauung* o cosmovisión) de tal comunidad de usuarios etcétera.

Por otra parte, tales reglas hermenéuticas deben contemplar también cuestiones *subjetivas*, relativas, sobre todo, a la persona del usuario a investigar, a sus perfiles psíquicos, antropológicos, culturales, etcétera, a los procesos de empatía con el usuario de cara a procurar la satisfacción de sus necesidades de información por parte de los servicios informacionales, etc.<sup>11</sup> Se trata, en definitiva, del factor humano que incide (y debe incidir) siempre en todo el fenómeno de las necesidades de información.

## A MODO DE CONCLUSIÓN

A partir de estas consideraciones generales en torno a esta fase inicial del fenómeno de las necesidades de información, según la conceptualización ofrecida por el modelo NEIN, podemos concluir en que, a la luz del trasfondo hermenéutico de este modelo epistemológico, nos ubicamos en disposición de comprender y explicar toda la problemática implicada en relación con el surgimiento de las necesidades de información en las personas. Ello nos dispone también a tomar una perspectiva metodológica, también de

---

11 Un estudio muy agudo y sugerente de la incidencia de la empatía y de los procesos de empatía en los estudios de usuarios de la información, bajo el marco teórico del modelo NEIN, se encuentra en Amado López, "La empatía en el Modelo NEIN".

inspiración hermenéutica, a la hora de planear y ejecutar estudios de usuarios de información, lo cual nos debe conducir a resultados más coherentes y respetuosos con el mencionado trasfondo hermenéutico que tiñe al modelo.

Así pues, según estos presupuestos, como estudios de la fenomenología de las necesidades de información debemos obtener un determinado grado de comprensión de la problemática teórica, y de las experiencias y situaciones en que se da el surgimiento de tales necesidades, que son propias de determinados usuarios de información en el ámbito de un concreto contexto informativo, con el propósito de ubicarnos también en una adecuada comprensión de la siguiente fase del fenómeno (la manifestación del comportamiento informativo del usuario para satisfacer tal necesidad) y de sus relaciones e implicaciones con la actual.

De este modo, podremos contribuir a cumplir con el objetivo final y principal de todo servicio de información y de todo estudio de usuarios: satisfacer, en la mayor medida de lo posible, las necesidades informativas de éstos, lo cual es fuente de progreso, en última instancia, tanto para la persona en cuestión como para la comunidad en la que vive.

## BIBLIOGRAFÍA

Beuchot, Mauricio. *Perfiles esenciales de la hermenéutica*. México: Instituto de Investigaciones Filológicas, UNAM. 2002.

———. *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*. 4ª ed. México: Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, Editorial Ítaca. 2009.

Calva González, Juan José. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2007.

- . *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2004.
- Eco, Umberto. *Interpretación y sobreinterpretación*. Trad. de Juan Gabriel López Guix. 2ª ed. Madrid: Cambridge University Press. 1997.
- Gómez García, Juan Antonio. “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 1-20.
- . “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 21-38.
- Guevara Villanueva, Angélica. “La medición de la satisfacción del científico matemático en el uso de algunas fuentes de información y servicios bibliotecarios”, en Calva González, Juan José (Coord.). *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. UNAM. 2009: 81-108.
- Iturbe Fuentes, Luis Raúl. “La web 2.0 en un entorno académico: propuesta para su aplicación en una biblioteca especializada. Instituto de Geografía”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM. 2015: 177-192.
- Sánchez Soto, Armando. “Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en Bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y



de la UAEM: causas que lo originan”, en Calva González, Juan José (Coord.). *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2009: 141-154.

Vilchis López, Amado. “La empatía en el Modelo NEIN”, en Calva González, Juan José (Coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 39-52.

Villaseñor Rodríguez, Isabel. “Acercamiento teórico de los autores españoles al fenómeno de las necesidades de información”, en Ríos Ortega, Jaime, Ramírez Velázquez, César Augusto (Coords.). *La información y sus contextos en el cambio social*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2015: 195-214.

———. “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, en *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2009: 3-78.

# Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

FLOR DE MARÍA SILVESTRE ESTELA

*Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Brasil*

MURILO BASTOS DA CUNHA

*Universidade de Brasília, Brasil*

## INTRODUCCIÓN

Todos los procesos llevados a cabo en la biblioteca están enfocados a un único fin: satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. El estudio de usuarios un instrumento valioso que nos permite conocer como estamos, hacia donde debemos ir, qué debemos modificar, renovar o adaptar para suplir las necesidades de información cada vez más cambiantes de los usuarios, mismos que generacionalmente van cambiando y poseen habilidades innatas para el uso de tecnologías. Por lo tanto, es importante realizar un estudio de los usuarios a los que atendemos normalmente (usuarios reales) y también un estudio para conocer por qué hay un público que no usa nuestras bibliotecas. Existe una variedad de estudio de usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas; con todo, conforme menciona Dumont, son pocos los esfuerzos para realizar estudios de no-usuarios de bibliotecas,<sup>1</sup> a pesar de ser ellos una realidad en todas las bibliotecas. Con lo

---

1 L. Dumont. "O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido".

cual también concuerda al mencionar que “[...] los estudios omiten a los no-usuarios, que son mucho más significativos, cuantitativamente de que los usuarios”.<sup>2</sup> Lancaster hace hincapié al decir que “[...] son conocidos apenas las demandas de los usuarios actuales, poco o nada es sabido de las necesidades de información de los que no están haciendo uso de la biblioteca, en este caso son los no-usuarios”.<sup>3</sup> Motivo por el cual presentamos esta investigación como una propuesta metodológica para el estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias.

Sin embargo, con el avance de la tecnología se desarrollaron nuevos servicios y también nuevos perfiles de usuarios con características dinámicas de interacción y autonomía para satisfacer sus necesidades de información no necesariamente haciendo uso de los servicios de una biblioteca, por lo tanto, ellos se convierten en *no-usuarios*. Los lucros de una empresa se miden en relación con el número de clientes que compran, al respecto Sridhar dice que no sólo es mantener a los clientes sino atraer a los no usuarios de sus productos,<sup>4</sup> lo mismo ocurre con los usuarios y no-usuarios de una biblioteca. Es un juego de sobrevivencia y crecimiento de la empresa. Para atraer a los no-usuarios es importante conocer cuáles son sus necesidades y por qué prefieren otros servicios, motivo por el cual presentamos un modelo de cuestionario para ser aplicado a no-usuarios de biblioteca universitaria (BU).

## ABORDAJES EN EL ESTUDIO DE INFORMACIÓN

El tema de estudio de usuarios pasa por diversos abordajes a través de los tiempos, en sus inicios estos eran enfocados al estudio de uso conocido como o abordaje tradicional, posteriormente al estudio del comportamiento informacional conocido como el abordaje alternativo, a partir del 2003 al estudio de las prácticas

---

2 Nice Menezes de Figueiredo. *Estudos de uso e usuários da informação*, 41.

3 Wilfrid Lancaster. “The tip of the iceberg”, 1.

4 M. S. Sridhar. “Non-users and non-use of libraries”.

informacionales como el abordaje interaccionista, siendo esta última la propuesta de Carlos Alberto Araujo, profesor de la Universidad Federal de Minas Gerais, quien plantea el abordaje social o abordaje interaccionista a partir de la propuesta de Capurro paradigmas de ciencias de la información<sup>5</sup> y otros autores como Hjorland, Frohmann Shera, Rendon, como menciona Araujo.<sup>6</sup> En este abordaje interaccionista ya no es sólo un objeto que se transmite; tampoco es un usuario o sujeto cognoscente quien adjudica caracteres en un proceso interpretativo. Para este abordaje, todos los procesos están enmarcado por los límites sociales previos a la comprensión que lo sustentan a partir de un pensamiento colectivo de experiencias sociales, culturales y tecnológicas.<sup>7</sup> Observamos cómo estas propuestas de abordaje no son excluyentes, al contrario, la fusión de las tres podría dar una visión más amplia con relación al estudio de usuarios. En el siguiente cuadro 1 presentamos una descripción de estos dos últimos abordajes.

**Cuadro 1. Abordajes**

Estudio de comportamiento informacional	Estudio de las practicas informacionales
Conocido como el abordaje alternativo o abordaje cognitivo. Esta centrado en el usuario y en identificar sus necesidades de información para la toma de decisiones. Existen propuestas metodológicas que permiten este tipo de estudios como: Brenda Dervin (1986), David Ellis (1982), Taylor (1984), Kuhthau (2004), Belkin (1982), Choo (2003), Calva González (2004).	Conocido como el abordaje social o abordaje interaccionista. Basado en los modelos teóricos como el constructivismo, etnometodología, interaccionismo. Las necesidades y sentir de los usuarios es construido de acuerdo a sus experiencias sociales culturales y sus interacciones en colectivos. Las generaciones de usuarios y los avances de la tecnología siendo contextos sociales actuales. Utilización de la etnografía, relatos orales, entrevistas, etc.

Fuente. Adaptado de: Araújo, Carlos Alberto Ávila. "A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia". *Questão*, vol. 19, no 1, 2013.

5 Rafael Capurro. "Epistemologia e ciência da informação".

6 Carlos Alberto Ávila Araújo. "Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa".

7 Flor de M Silvestre y E; Cunha, M. B. "Usuarios y no-usuarios de las Bibliotecas Universitarias".

En el marco de este última propuesta de abordaje social en el estudio de usuarios, se plantea la investigación sobre el estudio de *no-usuarios de bibliotecas universitarias*; no vamos a conocer cómo las bibliotecas están ofertando sus servicios de información, no vamos a identificar cuáles son los recursos más utilizados por sus usuarios reales, vamos conocer las razones por la que ellos no están usando la biblioteca y cómo se adaptaron en el contexto social donde se encuentran para resolver sus problemas de información fuera de los entornos de la biblioteca, puesto que consideramos que ellos son usuarios potenciales y los servicios que las bibliotecas ofrecen han sido pensados en ellos, sin embargo no hacen uso de las mismas.

Si para el abordaje del estudio de usuarios es la información como objeto, para el paradigma cognitivo es el usuario pensante, para el paradigma social son el entorno cambiante en todos sus aspectos y, en especial, el tecnológico, puesto que ha generado un tipo de usuario autónomo y coproductor de conocimiento que resuelve su problema de información académica de forma independiente de la biblioteca, por lo tanto proponemos abordar el estudio de usuarios no sólo desde el punto de vista de sus usuarios reales, sino desde el estudio de sus usuarios potenciales y, específicamente, de los no-usuarios que poco o nada se sabe de ellos.

Los instrumentos para colecta de datos serán direccionados de acuerdo al tipo de abordaje como, por ejemplo, la entrevista, etnografía, cuestionario con preguntas abiertas, historia oral para una investigación cualitativa que ayudaría al abordaje interaccionista, consiguiendo datos sobre el sentir y percepción de los usuarios. Para el caso de la presente investigación “estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias” utilizamos dos diferentes instrumentos de colecta de datos en dos diferentes tiempos: i) el cuestionario y ii) la entrevista semi estructurada, permitiéndonos conocer las prácticas informacionales de los no-usuarios fuera de los entornos de la biblioteca.

El cuestionario fue elaborado para alcanzar los siguientes objetivos:

- Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la Biblioteca de Universitaria no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca.
- Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la Biblioteca Universitaria para realizar sus trabajos escolares.

## EL INSTRUMENTO DE COLECTAR LOS DATOS

Existen innumerables desafíos con relación a la metodología que será empleada en el estudio de no-usuarios, puesto que no hay antecedentes recientes que nos puedan servir de guía. Se presenta una propuesta de aplicación de cuestionario y entrevista las cuales fueron construidas a lo largo de cuatro años como parte de estudio de doctorado en ciencias de la información, El primer paso fue la construcción y aplicación de un cuestionario formulado a partir de la experticia de los autores como bibliotecarios y de las observaciones de los encuestados a partir de las pruebas piloto. En una segunda etapa se aplica la entrevista que fue construida con preguntas que buscaran conocer pensares y detalles como individuos en un entorno social cambiante, con relación a la generación a la que pertenecen algunos de graduación y no-usuarios de bibliotecas. Por lo expuesto podemos decir que nuestra propuesta metodológica se encuadra como una investigación-acción<sup>8</sup> que proviene de las ciencias sociales que fue introducida en Brasil en el campo de la educación y en el planeamiento rural por Pinto, sociólogo brasileño.<sup>9</sup> Inicialmente fue utilizado para incentivar la participación de los campesinos en el proceso de planeamiento rural, regional y local; su propuesta también es basada en la educación liberadora. Actualmente esta metodología es aplicada en

---

8 Término en português: *pesquisa-ação*.

9 João Bosco Guedes Pinto. *Pesquisa-Ação: Detalhamento de sua sequência metodológica*.

las diferentes áreas del conocimiento. Al respecto, Egg describe los términos que la componen:<sup>10</sup> investigación, acción y participación y cómo se interrelacionan para dar resultado a la democratización de saberes, opiniones en el proceso de intercambio de experiencias, vivencias con relación a la tecnología, entorno social, costumbre de los actores involucrados, conociendo así los problemas y posibles soluciones enfrentados por estos últimos.

La investigación-acción por ser participativa supone un conjunto de procedimientos técnicos y operativos para el conocimiento de la realidad o un aspecto de ésta, con el objetivo de transformarla en acción colectiva. Al respecto dice Thiollent “[...] es necesario definir con precisión, cuál es la acción, quiénes son los agentes, sus objetivos y obstáculos, cuál es el nivel de exigencia de conocimiento que será producido en función a los problemas encontrados en la acción o entre los actores de la situación”.<sup>11</sup>

Nuestra propuesta puede ser calificada de investigación-acción porque existe realmente una acción por parte de las personas implicadas en el proceso investigativo, visto desde una realidad para el caso de la presente investigación se tuvo participación de los alumnos, bibliotecarios desde la construcción del instrumento para la colecta de datos hasta la etapa de sugerencias para la mejora del problema identificado. Así, la investigación nos permitió la incorporación de una definición con características propias, con la finalidad de contribuir en el estudio de usuarios y no-usuarios de las bibliotecas universitarias.

Son diversas experiencias, metodologías e instrumentos que se pueden utilizar para realizar un estudio de usuarios. Una realidad diferente en relación con el estudio de no-usuarios, como hemos mencionado en la revisión de literatura, pues no hemos encontrado experiencias, modelo de metodología para la realización de tal estudio; tal y como podemos observar en el cuadro 1, existen diferencias entre estudio de usuarios y estudios de no-usuarios.

---

10 Ezequiel Ander Egg. *Repensando la Investigación – Acción - Participativa*.

11 Michel Thiollent. *Metodologia da Pesquisa-Ação*.

## ***Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas***

**Cuadro 1 - Comparativo entre el estudio de usuarios y no-usuarios**

<b>Estudio de usuarios</b>	<b>Estudio de no-usuarios</b>
Sabe cómo identificarlos.	No se tiene registros de no-usuarios.
Uno de los lugares específicos para ser abordados es la misma biblioteca, por la página web de la biblioteca o redes sociales de la biblioteca.	No pueden ser abordados en la biblioteca. No hacen uso de la página web, ni de los servicios ofrecidos por las redes sociales.
Puede aplicar el instrumento de colecta de datos, sin preguntas filtros, sólo delimitando la muestra.	Antes de aplicar el instrumento primero se tiene que aplicar una pregunta filtro para saber si es no-usuario.
Las alternativas de los cuestionarios, formularios, ya fueron aplicadas en estudios similares.	En el caso de un cuestionario o formulario las alternativas son construidas con la intervención protagónica del encuestado.

Fuente: Elaboración propia.

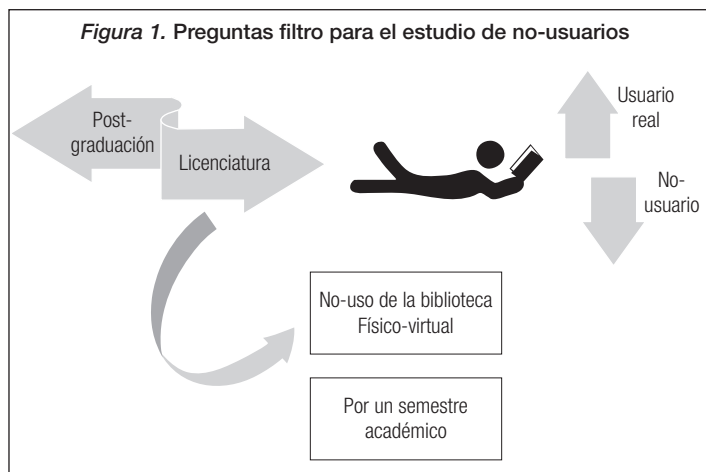
Antes de ser aplicado el cuestionario se formularon oralmente tres preguntas, las cuales identificamos como preguntas filtros, que nos permitirán identificar nuestra muestra, puesto que no se tiene identificados la población de no-usuarios de una determinada biblioteca. En el caso de BU, primero definimos quiénes serán nuestros informantes (alumnos de licenciatura, alumnos de posgrado, investigadores, etc.). Para el presente estudio serán considerados como muestra los alumnos de licenciatura y los lugares donde serán aplicados los cuestionarios serán fuera de los entornos de la biblioteca como, por ejemplo: pasadizos, escaleras, cafeterías, restaurante universitario, paraderos de ómnibus, reuniones de confraternización.

### **PREGUNTAS FILTRO. PRE-CUESTIONARIO.**

No conociendo la población de no-usuarios de la BCE-UnB, como se mencionó anteriormente, se optó por abordar a los alumnos en diferentes ambientes de convivencia pública del campus universitario, aplicando oralmente tres preguntas filtros que nos permitan identificar a nuestra muestra para luego aplicar el instrumento para la colecta de datos. Estas preguntas son formuladas con el objetivo de identificar nuestra muestra, para saber,



primero, si el alumno entrevistado es alumno de licenciatura y, segundo, si es no-usuario de la BCE-UnB de acuerdo con el indicador de tiempo propuesto en la presente investigación. A continuación, el esquema, de las preguntas filtros (Figura 1).



Fuente. Elaboración propia

La primera pregunta filtro nos va a ayudar a identificar si es alumno abordado es de licenciatura, para continuar con las siguientes preguntas. Segunda pregunta, está direccionada a saber si es usuario o no-usuario de la biblioteca. Tercera pregunta, tiene por objetivo la comprobación de que si es no-usuario de la bibliotecas, de acuerdo al criterio temporal definido en la presente investigación para ser considerado no-usuario de una biblioteca universitaria.

1. ¿Eres alumno de licenciatura?

**SÍ**                      **NO**

Si la respuesta fuera SÍ, formular la pregunta 2

2. ¿Usas la biblioteca de tu facultad?

**SÍ**                      **NO**

Si la respuesta fuera SÍ, no continúe – Agradecer.

Si la respuesta fuera NO, explicar que no hacer uso de la biblioteca significa no hacer uso ni presencial (en los ambientes de la biblioteca) ni virtual (fuera de los ambientes de la biblioteca).

Presencial (ejemplo. Sala de lectura, uso de computadoras).

Virtual (ejemplo. Catálogo electrónico, Repositorio digital).

3. ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste algún servicio de la biblioteca de tu facultad?
  - A. Hace más de seis meses.
  - B. Hace menos de seis meses.
  - C. Nunca usé.

Si la respuesta fuera la alternativa **A** o **C**, se aplicará el cuestionario, puesto que seis meses de no uso de la biblioteca es uno de los criterios para que el alumno sea considerado no-usuario de una biblioteca universitaria. Después de formuladas las preguntas filtros, y si el alumno abordado cumple las características de nuestra muestra, se aplicará el instrumento para la colecta de datos. Para la presente investigación se aplicó la entrevista.

## MODELO DE CUESTIONARIO

Es definido por Gil como una técnica de investigación compuesta por un conjunto de preguntas, que son sometidas a las personas que participaran en la investigación, con el propósito de obtener informaciones específicas sobre el tema de la investigación.<sup>12</sup> Para la presente investigación se elaboró un cuestionario básico que nos sirvió de referencia para la formulación de la definición de no-usuarios.

---

12 Antônio Carlos Gil. *Estudo de Caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório*, 120.

El cuestionario que presentamos pasó por dos pruebas piloto antes de ser aplicado. La primera prueba piloto fue aplicada el 18 de mayo de 2016, a los estudiantes de la disciplina del Seminario en Comunicación y Mediación de la Información, participaron de la prueba piloto ocho alumnos identificados como no-usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE-UnB); la segunda prueba piloto se aplicó en la semana del 17 al 21 de abril de 2017 a seis alumnos de graduación no-usuarios de la BCE-UnB, los cuales fueron abordados en diferentes lugares de la universidad.

El cuestionario que se aplicó tenía las siguientes características: estaba conformado por 14 preguntas, de las cuales seis eran preguntas abiertas y 8 cerradas. Las preguntas 1, 2, 4 y 5 son preguntas sociodemográficas; las otras preguntas responden a los objetivos de la investigación. La construcción de las preguntas y alternativas del cuestionario fue un proceso elaborado a partir de las respuestas de los no-usuarios en las pruebas piloto aplicadas.

Por ejemplo, las preguntas 11 y 12 responden a los objetivos específicos de la investigación y fueron elaboradas siguiendo los criterios: infraestructura, colección, servicios y tecnologías de información de las bibliotecas universitarias. Dichas preguntas tenían la opción de respuestas múltiples con la opción de escoger al final la alternativa *Otras razones, indica cuáles*, donde el encuestado se podía manifestar libremente con lo que obtuvimos más opciones para nuestro cuestionario final, esto hace que el instrumento refleje el sentir de los no-usuarios. Presentamos la pregunta 11 con las alternativas surgidas de las pruebas piloto, las cuales fueron agrupadas siguiendo el siguiente criterio.

#### **Con relación a la biblioteca**

- Infraestructura.
- Administración.
- Servicios: físicos y virtuales.
- Acervo.
- Redes sociales.

### ***Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas***

- Profesional que atiende.
- Tecnología.

#### **En relación con el usuario**

- Factor psicológico (factor emocional) mala experiencia, etc.
- Instrucción – educación (conocimientos previos)- alfabetización informacional.
- Tiempo – distancia.
- Clima – (frío, calor).
- Confort – ergonomía.
- Usabilidad del sistema.

Pregunta 11 del cuestionario ¿Por qué No usas los servicios (físicos o virtuales) de la biblioteca de tu universidad?  
(Puedes marcar más de una opción)

ALTERNATIVAS
No conozco los servicios que ofrece.
La colección de libros y revistas está desactualizada.
Es muy difícil encontrar los libros en los estantes.
Los trámites para préstamos interbibliotecarios son muy demorados.
La renovación de credencial de biblioteca es muy complicada.
Los espacios no son confortables.
Mucha bulla, no puedo concentrarme.
No hay espacio (mesas libres, por ejemplo).
No tiene tomas de corriente eléctrica disponible.
Por la temperatura del ambiente dentro de la biblioteca.
Falta de seguridad (no podemos dejar nuestras cosas de valor).
Los servicios higiénicos no están limpios.
No sé cómo usar el catálogo automatizado / virtual.
El Internet es muy lento.
No tiene servicio de impresión.
No tengo tiempo.
Está muy lejos de donde estudio.
No tuve necesidad.
No conozco la biblioteca/ nunca fui.
El personal ni me atiende ni me ayuda.

“Otras razones, indica cuáles...” \_\_\_\_\_

Pregunta 12 del cuestionario ¿A dónde acudes a buscar la información que necesitas para hacer tus trabajos académicos, ya que no usas la biblioteca de tu universidad?

(Puede marcar más de una opción)

Alternativas	
1	Compro libros en librerías.
2	Compro libros usados.
3	Intercambio libros.
4	Compro libros digitales.
5	Acceso a repositorios digitales.
6	Acceso a bases de datos especializadas.
7	Acceso a bibliotecas digitales.
8	Busco en Google.
9	Intercambio información con amigos.
10	Uso las redes sociales.

“Otras alternativas, indica cuáles...” \_\_\_\_\_

Las preguntas 11 y 12 nos van a permitir responder directamente a los objetivos indicados. Las otras preguntas que están con relación a género de los no-usuarios, actividad de los no-usuarios, año de nacimiento, semestre de estudio, barrio donde viven, acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (Internet en casa y celular), las licenciaturas a las cuales pertenecen y participación de los no-usuarios en las redes sociales académicas, nos van a permitir hacer el cruce de preguntas y tatar de responder algunas inferencias como, por ejemplo:

Pregunta 11. *Razones para el no uso de la biblioteca*, por ejemplo, si la respuesta de la mayoría fuese *no renovaron su credencial*, esta pregunta se puede cruzar con la pregunta 2. *Sí Trabaja/ No trabaja*.

El objetivo sería identificar el indicador de impacto de no uso de la biblioteca en el alumno que trabaja y el que no trabaja. Se responderá al siguiente cuestionamiento *¿En qué medida el alumno que trabaja (y el que no trabaja) no hace uso de la biblioteca?*

Pregunta 13. *El recurso más usado por los no-usuarios; por ejemplo, si la respuesta fuera Google se puede hacer un cruce con pregunta 3. Año de nacimiento.*

El objetivo sería identificar la relación entre el recurso más usado por los no-usuarios con la generación a la que pertenecen según el año de nacimiento. Se responderá a la pregunta de investigación: *¿En qué medida el año de nacimiento de los no-usuarios puede tener influencia en la familiaridad en el manejo de un motor de búsqueda como Google?*

Pregunta 13. *El recurso más usado por los no-usuarios; por ejemplo, si la respuesta fuera Google se puede hacer un cruce con la pregunta 6 ¿Tiene su celular? Sí/No.*

El objetivo sería identificar la relación entre uso de Google como recurso de información fuera de los entornos de la biblioteca con el hecho tener un celular conectado a Internet. Se responderá a la pregunta de investigación *¿En qué medida el tener celular puede influir para el no-uso de la biblioteca?*

A la hora de formular las preguntas es bueno pensar en los posibles futuros cruces que van a estar relacionados a su revisión de literatura, otro punto importante es formular preguntas con el mismo número de alternativas o misma estructura para no tener problemas a la hora de hacer el análisis estadístico.

## CONSIDERACIONES FINALES

- Continuamente encontramos información de estudios de usuarios de diferentes tipos de unidades de información. Es muy poco o nada lo que se sabe de los usuarios potenciales por los cuales la biblioteca sigue esperando, no sabemos cómo ellos suplen su necesidad de información fuera de los entornos de la biblioteca. El tema de no-usuarios de bibliotecas es una investigación poco estudiada en el ámbito de la bibliotecología, existen innumerables desafíos a ser vencidos. Como la definición de quien es un no-usuario

de la biblioteca y la metodología a ser usada. No existen estudios recientes.

- En el caso de no-usuarios de bibliotecas universitarias, es importante tener en cuenta el avance de la tecnología, la inmediatez con lo que la nueva generación de estudiantes universitarios se desenvuelve en todo tipo de entornos virtuales, cómo disponen de innumerables fuentes de información, muchas de ellas fuera del ámbito de la biblioteca. Por eso es importante analizar cómo esos alumnos consiguen tener acceso a la información y resuelven sus necesidades de información fuera de los entornos de la biblioteca.
- La construcción de un instrumento de colecta de datos es un proceso que necesariamente tiene que pasar por la inclusión de los sujetos involucrados en su elaboración, sino sería sólo el punto de vista del bibliotecario considerando que en las ciencias de la información no se tiene experiencia de estudios de no-usuarios. La participación inicial de los no-usuarios en la prueba piloto fue clave para la construcción del cuestionario, ya que ellos son los protagonistas en esta investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

Araújo, Carlos Alberto Ávila. "A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia". *Em Questão*, vol. 19, no 1, 2013.

———. "Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa". *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, 23-39, dez. 2010.

- Calva González, Juan José. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2007.
- Capurro, Rafael; Hjørland, Birger. "O conceito de informação". *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, 148-207, jan./abr. 2007.
- . "Epistemologia e ciência da informação". In *Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação*, 5, Belo Horizonte, 2003. *Anais*. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. [www.capurro.de/enancib\\_p.htm](http://www.capurro.de/enancib_p.htm).
- Consonni, Chiara. "Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano". *IFLA journal*, v. 36, n. 4, 325-331, 2010.
- Cunha, M. B. da; Amaral, S. A.; Dantas, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. "O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido". In: *Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*, 17, 1994, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994, 697-718
- Egg, Ezequiel Ander. *Repensando la Investigación – Acción - Participativa*. México: El Ateneo, 1990.
- Figueiredo, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.
- Gil, Antônio Carlos. *Estudo de Caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório*. São Paulo: Ed. Atlas, 2009.
- Lancaster, Wilfrid. "The tip of the iceberg". *Bulletin of the American Society for Information Science*, v. 4, n. 3, February 1978, s. p.



- Pinto, João Bosco Guedes. *Pesquisa-Ação: Detalhamento de sua sequência metodológica*. Recife: Mimeo, 1989.
- Silvestre, Flor de M. E. *Não-usuário de bibliotecas universitárias: um estudo de caso na Universidade de Brasília – UnB*. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) —Universidade de Brasília, Brasília, 2019.
- Silvestre, Flor de M. E; Cunha, M.B. “Usuarios y no-usuarios de las Bibliotecas Universitárias”. En Torres Vargas, Georgina Araceli, coord. *Estudios de la información: teoría, metodología y práctica*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2018, 75-87.
- Sridhar, M. S. “Non-users and non-use of libraries”. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, v. 31, n. 3, 115-128, 1994.
- Tapscott, D. *A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos*. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.
- Thiollent, Michel. *Metodologia da Pesquisa-Ação*. São Paulo: Cortez, 1985.
- Yin, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- Zaninelli, T. B. *et al.* “Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais”. *Informação & Informação*, v. 21, n. 3, 149-184, 2016. DOI: 10.5433/1981-8920.2016v21n3p149. <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/23081>.

# Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio Nacional de Música y el Modelo NEIN

CAROLINA DEL OLMO PRISCILIANO  
*Instituto Nacional de Geriátría, México*

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA  
*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

## INTRODUCCIÓN

**A**nte el creciente flujo de información que actualmente nos rodea, el desarrollo de las tecnologías de comunicación y los constantes cambios en los entornos de las unidades de información, se ha hecho imprescindible que los estudios de usuarios estén presentes y de manera continua se lleven a cabo con la finalidad de conocer las necesidades de información y hábitos de los usuarios, y de este modo diseñar unidades de información que satisfagan esas necesidades, pero, además, aprovechar los materiales existentes mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios en un momento como el actual donde los presupuestos son cada vez más ajustados para que, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, pensar en programas de formación o de desarrollo de habilidades que favorezcan el uso adecuado y propicio de la información.<sup>1</sup>

---

1 Elías Sanz Casado. “La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente”.

Para determinar las necesidades y los comportamientos de los usuarios es indispensable tener un conocimiento de las variables que se encuentran representadas a través de los diversos modelos que han elaborado especialistas en el área y que pueden ser referentes para llevar a cabo estudios de usuarios de la información. Por lo anterior, esta investigación da cuenta de la aplicación de las fases y variables que integran el Modelo llamado Necesidades de Información (NEIN)<sup>2</sup> en los usuarios que asisten a la Biblioteca del Conservatorio Nacional de Música Candelario Huízar.

De este modo, se parte de las siguientes interrogantes: ¿Qué tipo de necesidad de información presenta el usuario que acude a la biblioteca? ¿Con qué temporalidad necesita la información? ¿Qué materiales utiliza más de la biblioteca? ¿Cuál es el formato que prefiere? ¿En qué medida las colecciones satisfacen sus necesidades de información? ¿Existe alguna relación con el nivel de preparación que cursa (técnico, profesional o licenciatura) y el tipo de información que requiere? Bajo este escenario, la investigación plantea una serie de hipótesis a corroborar:

Las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar son diversas debido a que el aprendizaje musical exige no sólo de teorías, conceptos y técnicas, sino, además, de una estrecha vinculación con conocimientos de otras disciplinas —historia, estética, literatura, sociología, entre otras—.

Por ser una biblioteca especializada en música, los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet.

A causa de las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que ofrece la biblioteca,

---

2 Cabe mencionar que la selección del Modelo NEIN se determinó debido a que de manera holística integra el proceso cognitivo que desarrolla un individuo desde que se origina la necesidad hasta que se logra satisfacer de manera positiva o negativa. Para más información véase la obra de Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*.

un bajo número de usuarios logran satisfacer de manera positiva sus necesidades de información.

Los usuarios que se encuentran en mayor nivel de preparación como en licenciatura, tienen diferentes necesidades de información a comparación con los de primer nivel (técnico profesional).

Al no localizar la información requerida; los usuarios de mayor edad cuentan con más alternativas para encontrar información que los usuarios de menor edad.

En cuanto a su presentación, el documento está organizado de la siguiente manera: en una primera parte, se describen las características actuales de la Biblioteca Candelario Huízar, en segundo lugar se menciona la propuesta metodológica; enseguida, se presentan los resultados de la investigación, inicialmente se exponen los datos generales y, a continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación. Por último, se plantea un conjunto de conclusiones respecto a los tópicos previamente indicados.

## CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA CANDELARIO HUÍZAR

La Biblioteca Candelario Huízar forma parte la estructura orgánica del Conservatorio Nacional de Música. Sus orígenes se remontan a principios de la década del 50. Actualmente se encuentra en una fase de reestructuración interna de sus objetivos, políticas y procedimientos administrativos. Proporciona servicio de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche. Los servicios que presta son: orientación al usuario, préstamo en sala, préstamo a domicilio,<sup>3</sup> fotocopiado, referencia y préstamo de equipos de cómputo con acceso a Internet. Se encuentra integrada por los siguientes acervos:

---

3 El préstamo a domicilio no es un servicio oficial que brinde en su totalidad la biblioteca, sólo se usa excepcionalmente cuando algunos usuarios requieren partituras originales para participar en concursos de música.

- Colección General: contiene métodos, partituras, tesis, biografías y libros de la historia de la música.
- Colección de consulta: enciclopedias, diccionarios, revistas (*Conservatorianos* y *Heterofonía* que fueron revistas publicadas por el Conservatorio Nacional de Música).
- Gran Colección, donada por Porfirio Díaz: contiene libros de carácter histórico y partituras empastadas.
- Fondo Irma González: contiene meramente partituras sueltas.

Además, cuenta con la Fonoteca Melecio Morales que resguarda fonogramas enfocados a la Música de concierto, cámara, coral, sacra, entre otras y el Archivo Histórico que fue conformado en mayo de 2016 en donde se preservan los fondos del Conservatorio Nacional de Música, 1866-1979; música mexicana; fotográfico y Sociedad Filarmónica Mexicana. Ambos espacios se encuentran fuera de las instalaciones principales de la biblioteca.

En relación con los usuarios que asisten se localizan:

- Alumnos del conservatorio.
- Docentes del conservatorio.
- Usuarios externos (de otras instituciones educativas o gubernamentales).
- Investigadores.

## DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### Objetivos de la investigación

El objetivo general fue aplicar las fases del Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar del Conservatorio Nacional de Música.

De manera concreta y de acuerdo a la composición del Modelo, la investigación estuvo dirigida a cuatro tópicos, siendo éstos:

- Identificar las necesidades de información de los usuarios.
- Determinar el comportamiento informativo de los usuarios.
- Describir la satisfacción o insatisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

- Identificar algunos factores (internos y externos) en los usuarios que intervienen en sus necesidades y comportamiento informativo.

## Diseño metodológico

La metodología empleada para poder llevar a cabo esta investigación fue de naturaleza mixta; es decir, mediante el uso del método documental y de campo, a razón de la conformación de un marco teórico y del acercamiento en *in situ* con los sujetos de investigación. La técnica utilizada se centró en preguntar directamente al sujeto teniendo como instrumento de investigación una guía de cuestionario compuesto de preguntas abiertas, cerradas y con escalas (ver anexo).

## POBLACIÓN DE ESTUDIO

Debido a la tipología de usuarios y a la frecuencia del uso de la biblioteca por algunos de ellos,<sup>4</sup> se determinó que la población objeto de estudio estuviese representada —con el fin de asegurar su participación— por los estudiantes localizados dentro de las instalaciones, sin tomar en consideración la carrera que cursan, nivel de preparación o año escolar. Asimismo, se estableció el mes de mayo para aplicar el instrumento debido a que en este mes se presenta la mayor afluencia de usuarios estudiantes puesto que se encuentran en periodo de exámenes y entrega de trabajos finales. Así, de un total de 575 visitas registradas durante este mes se consideró pertinente obtener una muestra para tener representatividad.<sup>5</sup>

---

4 A este respecto cabe mencionar que los docentes, al igual que los usuarios externos, suelen acudir con poca frecuencia a la biblioteca, además de que existe una nula presencia de los investigadores debido a que por sus requerimientos tan específicos son canalizados al archivo histórico.

5 Roberto Hernández *et al.* *Metodología de la investigación*.

De este modo, para determinar el tamaño de la muestra se recurrió al procedimiento estadístico establecido por Castañeda.<sup>6</sup> El diseño de la muestra estuvo representado por los siguientes valores: nivel de confianza 1.65, variabilidad de .5 y un nivel de precisión de .05. Como resultado de lo anterior, la muestra estuvo representada por 136 usuarios.

## PROCEDIMIENTO

Para la aplicación del instrumento de investigación, se visitó primero las instalaciones de la biblioteca para preguntar al responsable o en su caso al personal bibliotecario si se permitía realizar el estudio o bien, con quién se podía solicitar el permiso. En consecuencia, la solicitud se canalizó al área de Coordinación de Carreras de la institución en donde, mediante un escrito, fue posible obtener el permiso oficial y poder acceder a las instalaciones de la biblioteca.

Así, teniendo la autorización, se comenzó a realizar una prueba piloto a cinco usuarios de la biblioteca, y después de algunas modificaciones se procedió a aplicar la versión actualizada del instrumento de investigación en la biblioteca del plantel.

Cabe recalcar que la aplicación del cuestionario se llevó a cabo durante el mes de mayo en un horario de 12:00 a 17:00 horas, pues era cuando había mayor presencia de usuarios en la unidad de información.

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los reactivos que conformaron los 136 cuestionarios aplicados a los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar del Conservatorio Nacional de Música en México (CNM).

---

6 Juan Castañeda, *Métodos y técnicas de investigación II*.

## Datos generales

En relación con la edad, 63% de los encuestados tuvo entre 20 a 25 años, 25%, entre 13 a 19 años y el 13%, de 26 a 32 años. En cuanto al género se encontró que 54% fueron varones, mientras que 46% mujeres. Con respecto al nivel de preparación, 42% se ubicó en técnico profesional y licenciatura y 16%, en el nivel profesional asociado.<sup>7</sup> La carrera que más encuestados representó fue la de canto con 32%, seguida de piano, 14%, educación musical, 13%, guitarra 8%, percusiones 6%, musicología y violín 4%, mientras que las que menos porcentaje tuvieron (2% y 1%) fueron composición, dirección coral, clarinete, órgano, saxofón, trombón, trompeta, tuba, viola, contrabajo, corno francés, flauta transversa y violoncelo. En lo que concierne al año que se encontraban cursando, se obtuvo que 21% estaba en tercer año, 18% en primer año, 16% en segundo año, 15% en cuarto año, 9% en quinto año y con el mismo porcentaje quienes estaban en séptimo, 7% en sexto año, 4% octavo año y 2% en el noveno año. Con referencia al turno se obtuvo que la mayor tenía un turno mixto 71%, en segundo lugar, el turno vespertino con 16%, y, por último, el matutino con 13%. Para cerrar este apartado también se preguntó el lugar de residencia, a este respecto los porcentajes muestran que 36% vive en el Estado de México,

---

7 La oferta educativa del plan de estudios del Conservatorio está integrada por una formación profesional diseñada en dos niveles, que concuerda con los tipos de educación del Sistema Educativo Nacional. Así, se tiene que en la modalidad de Educación Media Superior está incorporado el nivel de Técnico Profesional. Y, en cuanto a la Educación Superior; comprende los niveles de Profesional Asociado y de Licenciatura. Por tanto, si una persona desea profesionalizarse de manera más amplia en la carrera de Canto, tendría que cursar tres años en el nivel Técnico Profesional, dos años en el nivel de Profesional Asociado y, por último, dos años correspondientes al nivel de Licenciatura, teniendo una duración total de siete años. No obstante, dependiendo de cada carrera, es como será determinada su duración en relación con cada nivel de preparación. Caso distinto a la carrera de Musicología o Composición, puesto que ahí se cursaría directamente la Licenciatura con una duración total de cuatro años.



13% en la alcaldía Miguel Hidalgo, 11% en la alcaldía Gustavo A. Madero, 6% en la alcaldía Azcapotzalco y con el mismo porcentaje en la alcaldía Benito Juárez. Las alcaldías que reportaron menor porcentaje (1%) fueron Cuajimalpa, Venustiano Carranza, Tláhuac, Iztacalco y Magdalena Contreras.

## Necesidades de información

Con respecto a la primera pregunta que dice ¿Cuál es la razón fundamental que origina tu necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio?, se encontró que la razón principal fue para investigar un dato en concreto (25%); es decir, sobre un repertorio y/o consultar partituras, en segundo lugar, para preparar un examen (22%), en tercer lugar, para investigar información sobre un asunto en general (21%), y en cuarto lugar para elaborar una tarea escolar (16%), mientras que la razón menos pensada fue por entretenimiento o descanso (15%).

Para ampliar la pregunta anterior, se cuestionó sobre la frecuencia en que se presenta esta necesidad de información: 54% dijo ser de manera constante, 39% comentó ocasionalmente y 6%, rara vez.

En cuanto a la información que más requirieron los usuarios para su formación profesional se encontró como primer lugar información escrita en lenguaje musical<sup>8</sup> (37%), seguido del solfeo (13%) y los métodos (11%), entretanto la música antigua, mantenimiento de instrumentos y actuación, se localizaron en los últimos lugares (3%).

En relación con el idioma solicitado, se obtuvo que el español tuvo la preferencia con 60%; por otro lado, aquí es importante mencionar que 25% requirió la información en otros idiomas (latín, francés, italiano, alemán e inglés) sobre todo para los usuarios que se encontraron en la carrera de canto, puesto que es factible que la información esté en su idioma original.

---

8 Se refiere a la información que se encuentra contenida en las partituras impresas.

De acuerdo con la actualidad de la información, para 52% no fue relevante que la información fuese actual o pasada, mientras que 29% si consideraron importante que fuese actual.

Con respecto a la necesidad de consultar otros temas de interés personal, 25% posiciono a la literatura<sup>9</sup> como primer lugar, seguido de las actividades culturales 13%, y la ciencia y tecnologías 12%, ubicando con porcentajes menores a la religión (3%), cocina (2%) y belleza (2%).

### Comportamiento informativo

En esta fase los datos proporcionados exponen que cuando los usuarios acudieron a la biblioteca lo primero que realizaron fue solicitar directamente el material al bibliotecario (58%), otros pidieron ayuda al bibliotecario (27%) o bien, navegaron en Internet (13%), sólo 1% consultó catálogos de otras bibliotecas. Asimismo, 51% asistió a la biblioteca dos a tres veces por semana, mientras que 7%, todos los días.

Por otra parte, el servicio que más se utilizó fue el fotocopiado de documentos (29%), en segundo lugar se ubicó el préstamo en sala (21%), dejando en último sitio, el préstamo a domicilio (8%).

Es necesario precisar que el material que más se empleó en la biblioteca fueron las partituras impresas (26%), en segundo lugar, los libros impresos (25%) y, en última instancia, las revistas (9%). Cabe apuntar que 83% mencionó que los datos que consideraron más necesarios para encontrar el material fue tener a la disposición el nombre del compositor, junto con el nombre de la obra, pieza, canción, aria,<sup>10</sup> etcétera. Algunos refirieron tener sólo el nombre de la obra, pieza, canción o arias (7%).

---

9 Cabe indicar que esta literatura está representada por los siguientes géneros: el lírico (égloga, himno, oda, etc.); narrativo (novela, leyenda, cuento, etc.); épica (epopeya, poema, romances, etc.); dramático (tragedia, drama, sainete, paso, etc.) y didáctico (ensayo, fábula, epístola, etc.).

10 Pieza con unidad propia, destinada a ser cantada en sólo dentro de una ópera.

Otro dato de interés muestra que cuando los usuarios no localizaron la información en la biblioteca, 46% buscó en Internet, 20% se apoyó en profesores y compañeros y sólo 12%, en otras bibliotecas, librería, biblioteca personal o lugar de empleo. Cabe precisar que los usuarios que utilizaron Internet lo hicieron básicamente para buscar libros electrónicos (19%) seguido de videos (14%) y artículos (13%) mientras que las enciclopedias ocuparon el último sitio (5%). Es importante añadir que, las características principales para utilizar información en Internet fueron la disponibilidad (20%), accesibilidad (15%) y precio (14%), quedando en último lugar, la actualidad (5%).

En cuanto al formato, los usuarios prefirieron el impreso (44%), en comparación con el digital (30%) y sonoro (25%) manteniendo un uso constante en el formato de su preferencia (79%).

Como datos anexos también se solicitó su respuesta para comentar si recurrieron a otras bibliotecas. A este respecto los resultados muestran que 65% hizo uso de otras y 29%, no.

Para cerrar este apartado cabe mencionar que las bibliotecas a las cuales asistieron principalmente fueron: Biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM, Biblioteca Vasconcelos, Biblioteca Central de la UNAM y la Biblioteca del Centro Cultural Ollin Yoliztli.

### Satisfacción de las necesidades de información

En la última fase se logró obtener que 58% a veces encontró la información que necesitaba, 38% siempre la encontró y sólo 2% mencionó que nunca localizó lo que requería.

Un aspecto importante que se interrogó en esta fase fue conocer las razones por las cuales los usuarios no asistieron a la biblioteca. Sobre este aspecto se determinó que 15% fue porque no encontró lo que necesitaba, 14% por sus colecciones insuficientes, 13% porque supo encontrar por otros medios la información que necesitaba y sólo 9% indicó que por falta de personal.

Por lo que respecta a la asistencia del personal bibliotecario en su búsqueda de información, 30% reportó que fue mediante la

orientación, al 29% le sugirió otros métodos de búsqueda y al 26% lo instruyó en el uso de computadoras.

Otro elemento expuesto estuvo enfocado hacia los aspectos que consideraron necesarios mejorar en la biblioteca. Los datos indicaron que 22% posicionó en primer lugar la existencia del catálogo en línea, 17% desarrollo de sus colecciones, 15 % espacio, 14% equipos de cómputo, 12% personal y en último sitio 9%, horario.

Un dato más muestra que 51% consideró que el personal bibliotecario no tardaba en brindar la información que necesitaba, sin embargo, 38% comentó que a veces fue lento y 11% mencionó que sí hubo tardanza en el servicio.

Además de los aspectos anteriores, también se preguntó sobre la efectividad de las colecciones que conforman la biblioteca. Los resultados muestran que 77 usuarios consideraron que la colección satisfizo sus necesidades en un 75%, 31 usuarios mencionaron que cubrieron en un 50% sus requerimientos informativos, mientras que 12 usuarios consideraron que sus necesidades fueron complacidas en solo el 25%, finalmente, 12 comentaron que se sintieron satisfechos al 100%.

Un último dato arroja que el 79%, no ha comentado su descontento o sugerencias al personal bibliotecario para mejorar la biblioteca, mientras que 21% sí lo ha expresado, pero únicamente de manera verbal.

## CONCLUSIONES

Mediante la aplicación del cuestionario a los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar perteneciente al Conservatorio Nacional de Música, y con base en el análisis de los datos obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones.

Se alcanzó el objetivo general referente a aplicar de manera global el Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) a los usuarios de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música.

En relación con los objetivos específicos, al identificar las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca, se

encontró que requieren principalmente información escrita en lenguaje musical, temas de solfeo, métodos y temas de armonía. Sin embargo, además de la música, existen tópicos como la literatura, actividades culturales, ciencia y tecnología y pintura, que también consideraron de interés.

El idioma que más utilizaron y requirieron los usuarios fue el español, dejando en segundo lugar otros idiomas como el francés, inglés, italiano, alemán y latín. Con respecto a la temporalidad, para la mayoría de los usuarios fue un elemento irrelevante.

En cuanto a la determinación del comportamiento informativo, se obtuvo que el material que más utilizaron claramente fueron las partituras impresas, y que, al buscar en Internet, los libros electrónicos fueron recurso importante para ellos, seguido de videos y artículos electrónicos. Aunado a esto, las características principales para buscar en Internet, fueron la disponibilidad, accesibilidad y el bajo costo. Por otra parte, el formato por el cual tuvieron más preferencia fue el impreso, en segundo lugar, el digital y, por último, el sonoro.

En relación con la recuperación información los usuarios consideraron ciertos elementos de búsqueda, tales como; el nombre del compositor junto con el nombre de la obra, pieza, canción o aria o bien, se apoyaron en profesores y compañeros.

La mayoría de los usuarios visitó otras unidades de información, entre las que destaca la Biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM, la Biblioteca Vasconcelos, la Biblioteca Central de la UNAM y la Biblioteca del Centro Cultural Ollin Yoliztli.

Por lo que se refiere a la satisfacción de las necesidades de información, menos de la mitad de los usuarios encuestados, logró satisfacerlas positivamente al buscar en la biblioteca del Conservatorio.

Tomando en cuenta las sugerencias de mejoramiento en la biblioteca del Conservatorio, los usuarios consideraron importante la creación de un catálogo en línea, el mejoramiento de las colecciones e incluso la infraestructura de la unidad de información.

Cabe subrayar que la comunidad de usuarios está consciente del estado de la biblioteca y se preocupan, por ello consideraron

que debería respetarse el silencio en la sala de lectura, actualizar los equipos de cómputo, mayor capacitación al personal bibliotecario (pues es mayor la preferencia por el personal vespertino), ampliar servicios como el préstamo a domicilio, más mantenimiento y cuidado a las colecciones, pues opinaron que las partituras y demás materiales se encuentran maltratados y descuidados. De igual manera, les gustaría poder tocar y ver los demás materiales; es decir que fuese una biblioteca con estantería abierta.

Algo que llama la atención es que también les gustaría que la biblioteca recobrara su prestigio, pues siendo parte de una de las escuelas de música más antiguas y representativas del país, su biblioteca no puede encontrarse en tales condiciones. Del mismo modo, más de la mitad de los usuarios no ha comentado descontentos y sugerencias al personal sobre los servicios o demás aspectos de la biblioteca.

Con alusión a las hipótesis planteadas en el presente trabajo, se derivan las siguientes aclaraciones:

Respecto a la primera hipótesis, se prueba negativamente, pues si bien es cierto que el desarrollo del aprendizaje musical requiere una conformación de conocimientos asociados con otras disciplinas, las técnicas instrumentales o vocales, conceptos y métodos musicales son primordiales en su quehacer musical.

En cuanto a la segunda hipótesis, en donde se afirma que por ser una biblioteca especializada en música los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet, se comprueba de manera positiva a razón de que los usuarios indicaron recurrir con mayor frecuencia al uso de las partituras y libros impresos y en menor medida, al Internet.

La tercera hipótesis se corrobora de manera positiva, pues debido a las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que proporciona la biblioteca, un bajo número de usuarios logra satisfacer positivamente sus necesidades de información.

Esto se refuerza debido a que la mayoría de los usuarios expresaron su preocupación (aunque también adaptación) por las condiciones de la biblioteca, pues hicieron hincapié en el mejoramiento

de la mayoría de sus componentes como; colección, servicios, personal, infraestructura y equipos de cómputo.

Por lo que se refiere a la cuarta hipótesis, se comprueba de manera negativa, debido a que se logró determinar que las necesidades de información en los tres niveles de preparación, no difieren entre ellas ya que se presentaron coincidencias en los resultados de los reactivos correspondientes al instrumento de recolección de información.

Con respecto a la quinta y última hipótesis, se prueba negativamente, debido a que la edad no es un factor que influya directamente a las alternativas de búsqueda de los usuarios, pues inclusive con diferente edad, concentran sus búsquedas en el uso de Internet, y, además; visitan otras unidades de información siendo esta una actividad común entre los usuarios de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música.

## RECOMENDACIONES

Conviene mencionar que los resultados derivados de este estudio brindarán la oportunidad de realizar futuras investigaciones que permitan obtener un panorama más amplio sobre este tipo de comunidad de usuarios. Sobre todo, cuando es una comunidad poco estudiada con la aplicación de un modelo holístico.

En este sentido, si las instituciones se interesan por conocer a sus comunidades de usuarios, lograrán comprender sus necesidades, la manera en que buscan información, así como su nivel de satisfacción en relación con los servicios, colecciones, instalaciones y el estado del personal con el que tienen contacto. Y, obteniendo esta información, se puede tomar una serie de decisiones que den paso al mejoramiento de su biblioteca.

Por ello, es de vital importancia conocer los requerimientos de los usuarios, pues esto posibilitará adentrarse en el estado de la colección de la biblioteca, dando pautas para implementar un proceso de descarte o, bien, de adquisición de nuevo material. El descarte permitiría retirar material que no es demandado y, por ende,

que ocupa espacio que puede ser aprovechado para otro material requerido.

Y, debido a que la biblioteca atiende a usuarios pertenecientes a distintas carreras, sería pertinente conocer las preferencias e inquietudes de los alumnos de cada carrera profesional, pues la percepción que tengan puede llegar a revelar datos interesantes para lograr una investigación más completa y profunda que beneficie globalmente a la institución.

De igual manera, conocer el comportamiento informativo de los usuarios, es decir, la manera en que buscan la información, podría ayudar a establecer mecanismos de recuperación de información más eficaces y sencillos, dando paso a que se diseñen puntos de acceso en la formación de un catálogo en línea, donde a través de palabras clave se logre localizar más rápido y precisa la información para ellos. Estableciendo estos sistemas de búsqueda y recuperación de información se daría a paso a lograr una óptima organización del universo bibliográfico musical.

Contar con un catálogo en línea le permitiría al personal llevar un control de todos los materiales que tiene a su cargo, siendo el resguardo de partituras, libros y demás documentos que posean. Tener un catálogo representa un tesoro poco apreciado, pero de elevado valor, pues permite conocer lo que se tiene, lo que llegara a faltar y el estado de los materiales que se han prestado. Es entonces, la pauta para establecer la instalación de un sistema integral de gestión de bibliotecas (SIGB) donde se contengan varios módulos interrelacionados que permitan realizar operaciones de la biblioteca, tales como el módulo de catalogación (creación de registros bibliográficos y normalización para identificación de material), el módulo de circulación (relación de datos de los usuarios con los préstamos, reservas y sanciones), el módulo de administración (se administra y configura las funciones del SIGB), el módulo de adquisición (permite la gestión de donaciones de material o compra) y, por supuesto, el módulo de opac (catálogo público de acceso en línea de acceso para usuarios). Cabe mencionar que existen sigb con módulos complementarios que posibilitan una mejor gestión de recursos y tareas en el ámbito bibliotecario.



Al tener esto se podría establecer oficialmente el servicio a los usuarios de préstamo a domicilio de materiales, pues ya se tendría un registro que proporcionara un mayor control sobre lo que sale de la biblioteca, evitando así el extravío de material documental, y brindando además un mejor servicio a sus usuarios.

Aquí es en donde radica la vital importancia de contratar personal profesional en las bibliotecas de las instituciones, pues sólo ellos tienen los conocimientos para gestionar, actualizar, organizar, difundir y administrar no solo los recursos documentales, sino también los recursos humanos con los que a veces ya cuenta la biblioteca. Por ello, es claro que la capacitación continua al personal es indispensable, pues ante el uso de las nuevas tecnologías y las necesidades o habilidades que presentan las nuevas generaciones, la biblioteca, como entidad formadora, requiere estar preparada ante los retos que puedan venir.

Por tanto, la formación del personal no sólo conlleva conocimientos teóricos y tecnológicos, sino también se requiere que esté consciente de la actitud que tiene para con el usuario, siendo trascendental que aprenda a tratarlo con respeto y con una conducta accesible para brindar un servicio satisfactorio. Por ello, si el personal no muestra una actitud abierta, el usuario no se sentirá seguro de compartirle sus inquietudes, provocándole un desconcierto informacional, dando paso incluso a que se den a conocer malas experiencias por parte de los usuarios a otras personas, suscitando el surgimiento de un prestigio negativo sobre la biblioteca.

Hay que considerar que los usuarios siempre estuvieron enterados de la situación que rodea a la biblioteca, sintiéndose incluso preocupados por las condiciones tan carentes que obstaculizan el funcionamiento eficiente de la unidad de información del Conservatorio Nacional de Música, y es por ello que necesitan ser escuchados, pues sus sugerencias pueden enriquecer o mejorar características de los elementos que componen su biblioteca.

Por último, pero no por ello menos importante, sería necesario renovar las instalaciones de la biblioteca tanto para los usuarios como para el personal. En dado caso, podría mejorarse los siguientes aspectos:

- Mayores espacios de consulta.
- Instalación de estantería abierta, que permitiría una ampliación de la colección.
- Asentamiento de más mobiliario adecuado para usuarios que deseen estudiar de manera individual, así como de mesas de trabajo colaborativo.
- Equipamiento de una sala de lectura que permita la estadía agradable para los usuarios.
- Mayor cantidad de equipos de cómputo para cubrir los requerimientos de los usuarios y que estas no sean insuficientes.
- Mayor espacio para las labores administrativas del personal, así como para las tareas de organización documental.

No está de más mencionar que las unidades de información pueden tener un área de interacción informal para usuarios o incluso para el mismo personal; es decir, un espacio donde se puedan comunicar y relacionar sin interrumpir el ambiente de los usuarios que requieren silencio para su concentración en el estudio.

Dicho todo lo anterior, es considerable mencionar que, si la misma institución está consciente de la importancia que debe tener su biblioteca, le posibilita la oportunidad de tomar las medidas pertinentes para mejorar los aspectos que considere de mayor trascendencia. Así logra, además, posicionarse como una de las mejores bibliotecas entre varios planteles educativos, obteniendo un prestigio digno que le permita estar a la vanguardia en el área de profesionalización musical.

## BIBLIOGRAFÍA

Bellinghausen, Karl. *El Conservatorio Nacional de Música: una institución de 150 años*. 2018. <https://conservatorio.inba.gob.mx/menu-prueba-cnm.html>.

- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2004.
- Castañeda Jiménez, Juan. *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw- Hill. 2005.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. *Metodología de la investigación*. 5a. ed. México: McGraw-Hill. 2010. Sección 8.3 (s.p.).
- Höweler, Casper. *Enciclopedia de la música: guía del melómano y del discófilo*. Barcelona: Editorial Noguer. 1958.
- Sanz Casado, Elías. "La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente". *Revista General de Información y Documentación*. (Vol.3, núm.1). 1993: 154-166.
- Zanolli Fabila, Betty Luisa de María Auxiliadora. La profesionalización de la enseñanza musical en México: El Conservatorio Nacional de México (1866-1996). Su historia y vinculación con el arte, la ciencia y la tecnología en el contexto nacional. Vol. 1. México: El autor, 1997. Tesis (Doctorado en Historia) - Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

## ANEXO. CUESTIONARIO

**Universidad Nacional Autónoma de México**  
**Facultad de Filosofía y Letras**  
**Bibliotecología y Estudios de la Información**



**Objetivo:** Identificar las necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca "Candelario Huízar" del Conservatorio Nacional de Música.

### Instrucciones

Lee con atención las siguientes preguntas y marca con una "X" o con un "Número" la respuesta que consideres más adecuada a cada pregunta.

#### I. Datos generales

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Género: Mujer ( )                      Hombre ( )
3. Nivel de preparación:  
Técnico profesional ( )                      Profesional asociado ( )                      Licenciatura ( )
4. Carrera que cursas:  
( ) Canto                                      ( ) Guitarra                                      ( ) Trompeta  
( ) Composición                              ( ) Oboe                                      ( ) Corno francés  
( ) Dirección coral                              ( ) Órgano                                      ( ) Fagot  
( ) Educación musical                              ( ) Percusiones                                      ( ) Flauta transversa  
( ) Musicología                              ( ) Piano                                      ( ) Tuba  
( ) Arpa                                      ( ) Saxofón                                      ( ) Viola  
( ) Clarinete                                      ( ) Trombón                                      ( ) Violín  
( ) Clavecín                                      ( ) Violoncello                                      ( ) Contrabajo
5. Año que cursas: \_\_\_\_\_
6. Turno: Matutino ( )    Vespertino ( )    Mixto ( )
7. Delegación \_\_\_\_\_

#### II. Necesidades de información de los usuarios de la biblioteca

8. ¿Cuál es la razón fundamental que origina tu necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio? Enumera del 1 en adelante. (Siendo 1 el más importante).  
( ) prepararme para presentar un examen  
( ) elaborar una tarea escolar  
( ) investigar un dato en concreto (autor, fecha, repertorio, etc.)  
( ) investigar información sobre un problema o asunto en general (historia de la música, estilos, épocas musicales, instrumentos musicales, etc.)  
( ) entretenimiento, recreación o descanso                      Otra: \_\_\_\_\_

## ***Usuarios de la información...***

9. Esta necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio, ¿se presenta de manera?

- ☐ Constantemente                      ☐ Ocasionalmente                      ☐ Raramente

10. Para llevar a cabo tus actividades académicas (preparar un examen, elaborar una tarea, preparar repertorio, etc.): ¿Qué tipo de información necesitas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Historia de la música                                | <input type="checkbox"/> Actuación   |
| <input type="checkbox"/> Biografías   | <input type="checkbox"/> Idiomas     |
| <input type="checkbox"/> Información escrita en lenguaje musical <sup>1</sup> | <input type="checkbox"/> Armonía     |
| <input type="checkbox"/> Solfeo   | <input type="checkbox"/> Contrapunto |
| <input type="checkbox"/> Mantenimiento de instrumentos                        | <input type="checkbox"/> Métodos     |
| <input type="checkbox"/> Música antigua                                       | Otro: _____                          |

11. ¿En qué idioma principalmente requieres esta información?

- ☐ Español   ☐ Inglés   ☐ Alemán   ☐ Frances   ☐ Italiano   Otro: \_\_\_\_\_

12. ¿Con qué temporalidad necesitas la información?

- ☐ Actual    ☐ Pasada    ☐ No me es relevante ninguna de las anteriores opciones

13. Además de la información que me mencionaste, ¿qué otros temas te interesan?

Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Literatura <sup>2</sup> | <input type="checkbox"/> Actividades deportivas |
| <input type="checkbox"/> Ciencia y tecnología    | <input type="checkbox"/> Excursiones            |
| <input type="checkbox"/> Salud                   | <input type="checkbox"/> Cocina                 |
| <input type="checkbox"/> Cine                    | <input type="checkbox"/> Belleza                |
| <input type="checkbox"/> Política                | <input type="checkbox"/> Actividades culturales |
| <input type="checkbox"/> Religión                | <input type="checkbox"/> Pintura                |

Otra: \_\_\_\_\_

### **III. Comportamiento informativo de los usuarios de la biblioteca**

14. Cuando acudes a la biblioteca para utilizar información, ¿qué es lo que realizas primero?

- ☐ Pides ayuda al bibliotecario  
☐ Consultas los catálogos de la biblioteca  
☐ Navegas en internet  
☐ Preguntas a algún compañero  
☐ Solicitas directamente el material

Otra: \_\_\_\_\_

---

1 Se refiere a la información que se encuentra contenida en las partituras impresas.

2 Cabe indicar que esta literatura está representada por los siguientes géneros: el lírico (égloga, himno, oda, etc.); narrativo (novela, leyenda, cuento, etc.); épica (epopeya, poema, romances, etc.); dramático (tragedia, drama, sainete, paso, etc.) y didáctico (ensayo, fábula, epístola, etc.).

## ***Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio...***

15. Con qué frecuencia acudes a la biblioteca del Conservatorio?

- ☐ Un día a la semana
- ☐ De dos a tres veces por semana
- ☐ Todos los días de la semana

16. ¿Qué servicios son los que utilizas en la biblioteca del Conservatorio?

Enumera del 1 en adelante (Siendo 1 el más importante)

- ☐ Orientación e información a usuarios
- ☐ Préstamo de material a domicilio
- ☐ Préstamo en sala
- ☐ Fotocopiado de documentos
- ☐ Reserva de material
- ☐ Consulta a bases de datos en línea

Otro: \_\_\_\_\_

17. Cuando buscas información en la biblioteca del Conservatorio, ¿cuáles son los materiales que más utilizas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Libros
- ☐ Tesis
- ☐ Partituras
- ☐ Diccionarios
- ☐ Revistas
- ☐ Enciclopedias

Otro: \_\_\_\_\_

18. ¿Qué datos consideras necesarios para localizar el documento musical que necesitas en la biblioteca del conservatorio?

- ☐ Nombre del compositor
- ☐ Nombre del compositor y nombre de la obra, pieza, ópera, canción o aria, etc.
- ☐ Nombre de la obra, pieza, ópera, canción o aria, etc.
- ☐ Época (medieval, renacentista, barroco, romanticismo, realismo, colonial, novohispano, etc.)
- ☐ Cultura (europea, mexicana, etc.)

Otro: \_\_\_\_\_

19. ¿Cómo realizas tu búsqueda en caso de no encontrar el documento o partitura?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. Cuando buscas información en Internet, ¿qué tipo de información es la que más utilizas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Libros electrónicos
- ☐ Artículos electrónicos
- ☐ Enciclopedias
- ☐ Videos
- ☐ Catálogos de bibliotecas
- ☐ Bases de datos
- ☐ Wikis
- ☐ Blogs
- ☐ Redes sociales

Otro: \_\_\_\_\_

## ***Usuarios de la información...***

21. ¿Por qué utilizas esta información? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Disponibilidad (está lista por si la necesito)
- ☐ Accesabilidad (está en el lugar adecuado)
- ☐ Confiabilidad (es fidedigna)
- ☐ Actualidad (es lo nuevo que se ha publicado)
- ☐ Relevancia (es importante para la actividad que realizo)
- ☐ Precio (me es más económico)
- ☐ Pertinencia (que trate sobre el asunto que investigo)
- ☐ Calidad (que contenga un formato, tamaño, presentación, etc.)
- ☐ Oportunidad (está lista justo en el momento que la necesito)

Otro: \_\_\_\_\_

22. ¿Cuál es el formato que prefieres para consultar la información que empleas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Impreso                      ☐ Digital                      ☐ Sonoro

23. ¿Con qué frecuencia sueles buscar información en el formato que seleccionaste?

- ☐ Constantemente                      ☐ Algunas veces                      ☐ Raramente

24. ¿Has visitado otras bibliotecas para buscar la información que necesitas?

- ☐ Sí                      ☐ No                      ☐ A veces                      Cuáles: \_\_\_\_\_

IV. Satisfacción de las necesidades de la información de los usuarios de la biblioteca

25. ¿Con qué frecuencia encuentras la información que necesitas en la biblioteca del Conservatorio? (Si tu respuesta es "siempre" pasa a la pregunta 27)

- ☐ Siempre                      ☐ A veces                      ☐ Nunca

26. En caso de que visites ocasionalmente o raramente la biblioteca del Conservatorio selecciona una o más opciones que expliquen tu causa. Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ No hay personal
- ☐ Porque no hay catálogos en línea que me permitan buscar la información que necesito
- ☐ No encuentro lo que necesito
- ☐ No tengo tiempo
- ☐ Colecciones insuficientes
- ☐ Sé encontrar por otros medios la información que necesito

Otra: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

27. ¿Cómo te ayuda el personal bibliotecario para localizar la información que requieres?

Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Me orienta en la búsqueda de información
- ☐ Me instruye en el uso de las computadoras
- ☐ Me sugiere otros métodos de búsqueda de información

Otro: \_\_\_\_\_

### ***Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio...***

28. ¿Qué consideras mejorar de la biblioteca del Conservatorio? Enumera del 1 en adelante  
(Siendo el 1 el más importante)

- ☐ El espacio (infraestructura)
- ☐ Sus colecciones
- ☐ La existencia de catálogo en línea
- ☐ El personal
- ☐ Los horarios
- ☐ El tiempo de préstamo de libros, partituras, etc.
- ☐ Los equipos de cómputo

Otro: \_\_\_\_\_

29. Tardan mucho en brindarte lo que necesitas?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ A veces

30. ¿En qué porcentaje cubren las colecciones de la biblioteca tus necesidades de información?

- ☐ 100%
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0%

31. ¿Has comentado tu descontento o sugerencias al personal bibliotecario sobre los servicios que hay en la biblioteca?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Porqué? \_\_\_\_\_

¡Gracias por tu participación!



# Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP)

GERARDO RUIZ LÓPEZ  
*Instituto Mexicano del Seguro Social, México*

## ESTUDIOS DE USUARIOS

**E**n la actualidad los estudios de usuarios conforman un área multidisciplinaria del conocimiento en la que se realizan investigaciones para analizar, cualitativa y cuantitativamente, sus hábitos de información, para detectar las necesidades de información, identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda de información, para evaluar la satisfacción del usuario y para determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información.<sup>1</sup>

En el ámbito hispanoparlante, podemos identificar tres definiciones de estudios de usuarios en las cuales se expresan diferentes puntos de vista, los cuales no se sustituyen, sino que se complementan entre sí.

---

1 Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*; Patricia Hernández. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*; Aurora González-Teruel. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*.

- Sanz-Casado afirma que “[...] los estudios de usuarios tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, para identificar su consumo de información”.<sup>2</sup>
- Hernández Salazar menciona que “[...] los estudios de usuarios son un área multidisciplinaria del conocimiento que, a partir de diferentes métodos de investigación, analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario”.<sup>3</sup>
- González-Teruel indica que “[...] el estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información”.<sup>4</sup>

## EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

El tema del comportamiento informativo fue tratado desde finales de la década de 1940 en la Conference on Information Science of the Royal Society (CISRS), cuando fueron presentados diversos trabajos sobre el comportamiento informativo de científicos y tecnólogos. Lo anterior sucedió diez años antes del establecimiento del Institute of Scientific Information (ISI) en Gran Bretaña, que fue la primera institución dedicada a ese campo.<sup>5</sup>

En una visión más contemporánea, T. D. Wilson sostiene que “[...] el comportamiento informativo comprende todas las actividades derivadas de las necesidades de información de una persona, la búsqueda que origina esta necesidad por cualquier medio, y el uso y transferencia de esa información”.<sup>6</sup>

---

2 Elías Sanz, *Op. cit.*

3 Patricia Hernández. *Op. cit.*

4 Aurora González-Teruel. *Op. cit.*

5 T. D. Wilson. “Models in Information Behaviour Research”.

6 *Ibid.* 249.

Wilson también señala que “[...] el comportamiento informativo comprende aspectos cognitivos en todo lo que concierne a la generación, transferencia y uso de la información, y que establece un enlace entre los significados de la información en diferentes contextos”.<sup>7</sup> Lo cual como se ha visto antes, marca un tipo de estudio de usuarios diferente.

Fisher y Julien señalan que “[...] el comportamiento informativo se centra en las actividades para cubrir las necesidades de información de las personas; sobre cómo buscar, gestionar, dar y utilizar la información en los diversos roles que desempeñan en su vida diaria”.<sup>8</sup>

Dinet destaca que “[...] el comportamiento informativo comprende la totalidad de la conducta humana con relación a todas las fuentes y canales de información (televisión, teléfono, documentos en papel, Internet, la comunicación cara a cara, etcétera)”.<sup>9</sup>

## MODELOS DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Las investigaciones del comportamiento informativo han derivado en propuestas de diferentes modelos que representan la conducta humana relacionada con la búsqueda, evaluación y uso de la información. En la actualidad, existen varios modelos sobre el comportamiento informativo, y cada vez se suman más. Al respecto, Wilson presentó un resumen de modelos de comportamiento informativo que esquematizan los procesos de búsqueda de información y otros aspectos del comportamiento informativo, que muestran la relación entre la comunicación y el comportamiento informativo en general, la búsqueda de información y la búsqueda en los sistemas de recuperación de información.<sup>10</sup>

---

7 T. D. Wilson. “The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use”, 197.

8 Karen Fisher y Heidi Julien. *Information behavior*, 1.

9 Jérôme Dinet, *Information Retrieval in Digital Environments*, 4.

10 Wilson. *Op. cit.*

Un modelo que fue analizado con mayor detalle es el de Leckie, Pettigrew y Sylvain, ya que analiza los elementos relacionados con la búsqueda de información por parte de diferentes profesionales diferenciando sus necesidades por rol y actividades dentro de un contexto específico, incluidos los profesionales de la salud. Este modelo es conocido en inglés como The Information Seeking of Professionals Model, y fue diseñado a partir de un metaanálisis de la literatura acerca del comportamiento informativo, hábitos y prácticas de información en tres grupos de profesionistas: ingenieros, profesionales de la salud y abogados.<sup>11</sup>

Para completar esta revisión de la literatura sobre modelos de CI, al analizar la literatura disponible en México se detectaron tres modelos; el primero es el Modelo para elaborar programas de formación en el uso de tecnologías de información para comunidades de instituciones de educación superior implementado por Hernández, en el cual se establece que “[...] las funciones del modelo son describir el proceso para elaborar programas de formación en el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior y establecer modelos en el área de formación de usuarios que puedan retomarse y comprobarse”.<sup>12</sup>

El segundo es el Modelo sobre las necesidades de información (NEIN) desarrollado por Calva y que ha tenido varias reproducciones. Este modelo, como su nombre lo indica se centra en las necesidades de información, y se ha aplicado para estudiar comunidades de vitivinicultores mexicanos (2015, 2014, 2010). El modelo de Calva consiste en tres fases principales para determinar las necesidades de información de una comunidad de usuarios:

1. Surgimiento de las necesidades de información.

---

11 Gloria J. Leckie *et al.*, “Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers”.

12 Patricia Hernández, “Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de las tecnologías de información en instituciones de educación superior”, 171.

2. La manifestación de las necesidades de información a través de un comportamiento informativo.
3. La satisfacción de dichas necesidades de información.<sup>13</sup>

El último modelo que se ha publicado es el de Vega, Rojas y Mazón (2008), el cual fue desarrollado a partir de obtener evidencias empíricas de los procesos de apropiación de las habilidades informativas de alumnos de sexto grado de la Ciudad de México; y que se fundamenta en investigaciones realizadas (alrededor de 20 años) por el Laboratorio de Cognición y Comunicación de la UNAM, para identificar como los niños buscan, analizan, integran y se apropian de la información sobre temas que son de su interés. El esquema tiene como base teórica la perspectiva sociocultural a partir del estudio de las interacciones dialógicas de los alumnos.<sup>14</sup>

## METODOLOGÍA

### Investigación del comportamiento informativo de los médicos psiquiatras

A partir de la revisión de la literatura presentada, podemos afirmar que existen pocas investigaciones que profundicen sobre el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras y las que existen sobre médicos generales se refieren más a las necesidades de información o preferencias por cierto tipo de recurso de información.

Acorde con ello, se determinó que el objetivo de este trabajo fue investigar el comportamiento informativo, no la conducta de los médicos en el uso de la información, sino su comportamiento cuando tenían la información ante ellos, esto es, a través de su práctica

---

13 Juan J. Calva, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, 155.

14 Guadalupe Vega *et al.* "Apropiación de habilidades para información: estudio con alumnos de educación primaria".

clínica. Por lo tanto, en esta investigación se pretende caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica con respecto a sus necesidades de información y a la búsqueda de información para atender a sus pacientes. Adicionalmente, este estudio aportará elementos para identificar los recursos y servicios de información que demandan los médicos psiquiatras.

Se partió del supuesto de que el acceso a las tecnologías y recursos de información no es suficiente para garantizar una mejora, ya que es necesario fortalecer las habilidades y conocimientos sobre la búsqueda y evaluación, así como compartir o producir información que poseen los médicos psiquiatras; por lo que este fortalecimiento debe hacerse desde el conocimiento profundo del comportamiento informativo de los médicos en la práctica clínica.

El estudio se basó en una metodología aplicada en donde se combinaron las técnicas de encuesta y la entrevista a profundidad (mixto).<sup>15</sup>

El método etnográfico de comunicación sirvió para analizar el corpus lingüístico surgido de la entrevista. La consistencia de los resultados obtenidos en cada una de las fases del estudio se logró corroborando los resultados del ERI con lo obtenido por el EPCI (triangulando) con el objetivo de garantizar la consistencia sobre el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras.

Partimos del supuesto de que mediante la combinación de técnicas es posible caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras con respecto a sus necesidades de información y búsqueda de información para la toma de decisiones en su práctica clínica.

---

15 Los métodos mixtos representan un intento por legitimar la utilización de múltiples enfoques para resolver los planteamientos de problemas de investigación, más que restringir las elecciones de los (as) investigadores (as). Rechazan el dogmatismo y la cerrazón. Son una forma creativa, expansiva, plural, complementaria y ecléctica de elegir la forma de indagar y conducir estudios. El planteamiento es lo más importante del proceso investigativo, el método debe seguirlo de manera que se responda a las interrogantes propuestas de la manera más útil, profunda y completa. Para efectuar un estudio debemos considerar todas las características relevantes de la investigación cuantitativa y cualitativa, <https://es.slideshare.net/conyas16/sampieri-metodos-mixtos>.

Cabe señalar que, a través de las necesidades de información, búsqueda de información, fuentes de información, conciencia de información y la valoración de la información que realizaron los médicos, se analizó su comportamiento informativo; todas estas variables fueron tomadas del modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain.<sup>16</sup>

El objetivo general de la investigación fue analizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica por medio del método etnográfico de comunicación.

A continuación, se explican las fases del estudio:

Fase 1. El objetivo de esta fase es identificar si el rol y las tareas asignadas a los médicos psiquiatras influyen en las fuentes seleccionadas y en el tipo de necesidades de información que surgen de su actividad clínica, de investigación o docente. Para alcanzar el objetivo, se aplicó la Encuesta de Roles e Información (ERI).

Fase II. En esta fase se efectuó una Entrevista a Profundidad del Comportamiento Informativo (EPCI) con el objetivo de obtener evidencias de manera focalizada sobre las habilidades, criterios de valoración y procesos relacionados con la búsqueda de información bibliográfica. De manera importante, se considera el concepto de conciencia de la información entendida como la noción personal de las fuentes de información (personales y documentales), así como de su importancia para el médico psiquiatra.

Fase III. Ratificar la consistencia de los resultados obtenidos en cada una de las dos fases anteriores corroborando los resultados del ERI con lo obtenido por el EPCI (triangulando); además, se contextualizan los resultados mencionados.

Para efectos de esta investigación, se tomaron en cuenta tres entidades médicas. La muestra se compuso de 92 médicos psiquiatras

---

16 Gloria Leckie. *Op. cit.*

con tres categorías: 16 médicos de base (MPB), 16 médicos de confianza (MPC) y 60 médicos residentes (MR).

### Instrumento Encuesta de Roles e Información (ERI)

El instrumento consta de las siguientes secciones: datos demográficos, clínica, investigación, medicina basada en la evidencia, necesidades de información y fuentes de información, para conformar un total de 34 preguntas, las cuales se dividen en rol, necesidades de información, búsqueda de información, fuentes de información, valoración y conciencia de la información.

### Validación interna del ERI

La validación interna del ERI la realizó un grupo de tres especialistas en metodología de estudios de usuarios y que poseen una formación en Bibliotecología y Estudios de la Información, y forman parte del Comité Tutorial de la presente investigación. Su trabajo consistió en discriminar las preguntas de la entrevista según las variables del modelo de Leckie *et al.* efectuar una redacción clara y pertinente sobre las preguntas contenidas en la encuesta, así como realizar comentarios convenientes sobre la elaboración de gráficas para poder ver representados los resultados.

El cuestionario fue revisado por médicos del Centro de Salud Mental de la Universidad Nacional Autónoma de México (CSMUNAM), donde se entrevistó a psiquiatras clínicos para enriquecer el cuestionario tomando en cuenta sus comentarios y sugerencias; lo anterior se vio optimizado con las observaciones puntuales y específicas del personal de investigación del Centro.

### Instrumento Entrevista a Profundidad sobre Comportamiento Informativo (EPCI)

En la fase 2 de la investigación, se empleó la Entrevista a Profundidad sobre Comportamiento Informativo (EPCI), donde se abordaron situaciones relacionadas con la búsqueda y con los conocimientos



para buscar y evaluar información de necesidades de información que surgen en la práctica clínica. La EPCI consta de situaciones que se diseñaron tomando como base el modelo de Leckie *et al.*<sup>17</sup> Esto es porque el objetivo fue obtener evidencias de manera focalizada sobre las habilidades, criterios de valoración y procesos relacionados con la búsqueda de información bibliográfica de los médicos psiquiatras.

#### MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS: MÉTODO ETNOGRÁFICO DE LA COMUNICACIÓN (MEC)

Para analizar el corpus lingüístico obtenido a través de la EPCI, se aplicó el MEC señala que la etnografía es un campo de estudio que se ocupa principalmente de la descripción y análisis de la cultura; la lingüística es una disciplina que trata, entre otras cosas, de la descripción y el análisis de los códigos del idioma. El MEC cuenta con las siguientes unidades de análisis.<sup>18</sup>

Es importante mencionar que este método ya ha sido implementado en investigaciones sobre el comportamiento informativo en México.<sup>19</sup> De acuerdo con Vega:

A partir del MEC es posible elaborar esquemas comprensivos de las situaciones, los eventos y los actos comunicativos identificados, así como de sus frecuencias; también se puede elaborar un esquema integral jerárquico donde pueden observarse tanto la dinámica como las interrelaciones de las situaciones, los eventos y los actos comunicativos.<sup>20</sup>

---

17 Gloria Leckie *et al.* *Op. cit.*

18 Muriel Saville. *The ethnography of communication: An introduction.*

19 Guadalupe Vega. "Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de primaria". Maiella Martínez Jiménez. "El impacto de los documentos electrónicos en la investigación filosófica: Comportamiento informativo de los investigadores del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM".

20 Guadalupe Vega, *Op. cit.*

En esta investigación, se aplicó el MEC para obtener evidencias sobre las habilidades, criterios de valoración y procesos relacionados con la búsqueda de información bibliográfica, a partir del análisis que emplearon los médicos entrevistados con el instrumento EPCI. En el presente trabajo, las unidades de análisis se representan de la siguiente forma:

El diseño de la investigación siguió los principios de pirámide invertida (DIP, por las siglas del inglés Dynamic Inverted Pyramid), que combina la interpretación detallada de los datos estadísticos obtenidos con la interpretación pormenorizada del corpus lingüístico. El método DIP se desarrolló por Wegerif y Mercer<sup>21</sup> y tiene como objetivo: “Integrar varios niveles de abstracción en los datos recogidos mediante el aislamiento de estrategias verbales específicas que llevan a la construcción social del conocimiento a través del andamiaje de los sujetos de estudio”.<sup>22</sup>

Se considera que la aplicación del método DIP permitirá un análisis riguroso y exhaustivo mediante el cual será posible comprender mejor el comportamiento informativo de los sujetos de estudio, ya que permite ir de una perspectiva general a una más específica, así como contrastar y contextualizar los resultados obtenidos. En la figura 1 se muestra la forma en la que se obtendrán los datos.

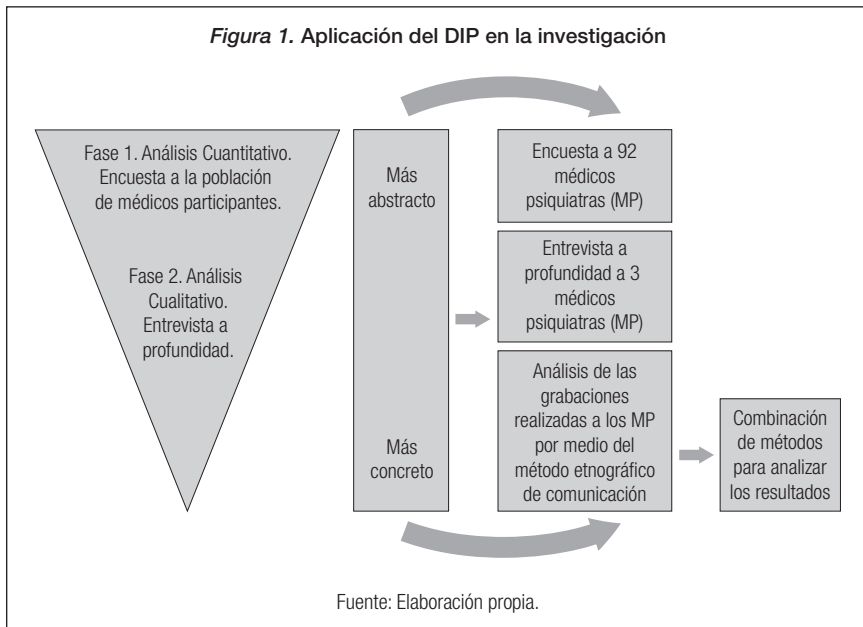
## TRIANGULACIÓN METODOLÓGICA

En el transcurso de una investigación, surge un cúmulo de información cuya confiabilidad y consistencia de datos el investigador está obligado a asegurar; una manera de hacerlo es mediante la triangulación de los datos obtenidos. Al respecto, Stake señala

---

21 Rupert Wegerif y Neil Mercer, “Using computer-based text analysis to integrate qualitative and quantitative methods in research on collaborative learning”.

22 Rupert Wegerif *et al.*, “Language for the social construction of knowledge: Comparing classroom talk in Mexican preschools”, 133-137.



que “[...] el investigador cualitativo está interesado en la diversidad de percepción, incluso en las múltiples realidades en las cuales viven los individuos. La triangulación ayuda a identificar las diferentes realidades”.<sup>23</sup>

Para Denzin, “[...] la triangulación es el uso de métodos múltiples en el estudio de un mismo objeto”.<sup>24</sup> Para el mismo autor, hay cuatro tipos de triangulación:

- Triangulación de los datos (tiempo, espacio y persona).
- Triangulación del investigador (observadores múltiples contra observadores únicos).
- Triangulación teórica (perspectiva múltiple contra perspectiva única con relación al mismo grupo de objetos de estudio).

23 Robert E. Stake, “Estudios de casos cualitativos”, 176.

24 Norman K. Denzin, “The research act: A theoretical introduction to sociological methods”, 301.

- Triangulación metodológica (dentro del método de triangulación y entre el método de triangulación.<sup>25</sup>

Para Denzin, se pueden observar dos formas de triangulación metodológica,

[...] la primera es la triangulación dentro del método, que es más frecuentemente empleada cuando las unidades observacionales son vistas como mutidimensionales. El investigador toma un método (la encuesta) y emplea múltiples estrategias dentro de ese método para examinar sus datos. Una [segunda] forma mucho más certera de método de triangulación que combina métodos diferentes para medir la misma unidad, es lo que yo llamo entre o a través de la triangulación del método. La razón de ser de esta estrategia es que los defectos de un método suelen ser las fortalezas de otro, y mediante la combinación de métodos, los observadores pueden lograr lo mejor de cada uno, superando sus deficiencias únicas.<sup>26</sup>

Kimchi, Polivka y Stevenson complementan la concepción de la triangulación cuando señalan que:

La triangulación dentro de los métodos se define como la combinación de dos o más enfoques de recolección de datos similares en el mismo estudio para medir la misma variable. El uso de dos o más medidas cuantitativas del mismo fenómeno en un estudio es un ejemplo. La inclusión de dos o más enfoques cualitativos como la observación y una entrevista abierta para evaluar el mismo fenómeno también se considera dentro de los métodos de triangulación. Los datos observacionales y los datos intermedios se codifican y analizan por separado, luego se comparan como una forma de validar los hallazgos. La triangulación entre los métodos es el uso de un enfoque de medición cualitativa y un enfoque de

---

25 *Ibid.*

26 *Ibid.*

recolección de datos cualitativos en un estudio para medir la misma unidad.<sup>27</sup>

Para fines de esta investigación, se corroboró la consistencia de los resultados obtenidos en el ERI con lo obtenido por el EPCI (triangulación), ya que se incluyeron enfoques cuantitativos como la encuesta, en una población de 92 médicos psiquiatras, y enfoques cualitativos como la entrevista, al seleccionar a tres médicos con un perfil completo (clínico, docente e investigador) para analizar el mismo fenómeno, comportamiento informativo y concluir con la validación de los datos.

## RESULTADOS

El tercer nivel de triangulación se desarrolló de manera intergruparal comparando los procesos comunes en las tres categorías de médicos; el objetivo fue identificar las semejanzas y diferencias entre los patrones de comportamiento entre cada grupo de médicos.

De acuerdo con los análisis sobre comportamiento informativo de las tres categorías de médicos, se puede observar que los procesos para satisfacer una duda de información durante su práctica clínica son diferentes entre los médicos de la misma disciplina, y su comportamiento depende de su categoría y de los roles que desempeñe.

Estas diferencias son notables en los recursos de información que utilizan, pero sobre todo en el objetivo para el cual los utilizan. Se observa que los médicos residentes son más bien cautelosos para no equivocarse en un diagnóstico o tratamiento; mientras que los médicos de base y los de confianza se muestran cautelosos al momento de enseñar y mostrar la relevancia de los recursos de información.

En cuanto a las estrategias y criterios de evaluación, éstos son similares, aunque son más depurados en el caso de los médicos

---

27 Judith Kimchi *et al.* "Triangulation: operational definitions".

de base, en cuyo comportamiento informativo resalta el rigor metodológico y científico como un criterio de evaluación de la información. También se puede afirmar que los médicos tienen necesidades de información que no precisamente se vinculan con la práctica clínica: para el residente, son NI relacionadas con su tema de tesis; para los de confianza, las relacionadas con la publicación, y para los de base, con la docencia y la enseñanza. Sobre la conciencia de la información, se puede afirmar que los médicos de las tres categorías tienen claro su entorno informativo, sus limitantes y sus características. Sobresale, en el caso de todos los tipos de fuente, la importancia de la accesibilidad.

Las situaciones en las que los médicos psiquiatras recurren a la búsqueda de información para mejorar la práctica clínica son: cuando un paciente hace una pregunta sobre el trastorno que padece, y no sabe qué contestar; cuando se le presenta un caso difícil con un paciente; cuando entabla comunicación con un colega y cuando escribe un artículo de investigación.

Los factores preponderantes que influyen para que los médicos psiquiatras busquen la información para llevar a cabo su práctica clínica son: mejor atención al paciente, analizar dudas, confirmar información, comunicar sus hallazgos y saber más sobre el padecimiento. Las habilidades y conocimientos que tienen los médicos psiquiatras para buscar la información son: aplicar estrategias de búsqueda, evaluar información, sintetizar e integrar información y comunicar información.

Los estudios de usuarios en la comunidad médica señalan que las NI de los médicos tienen una relación intrínseca con la práctica clínica en las áreas de conocimiento médico, la práctica clínica y la medicina basada en la evidencia; las variables que afectan la satisfacción de las NI son el tiempo, la fiabilidad de los resultados y el exceso de información. Los libros no son compatibles con la práctica clínica porque no están actualizados, en el caso de las revistas el acceso puede ser un obstáculo,<sup>28</sup> el tiempo juega un papel importante si no es suficiente para buscar la información deseada;

---

28 Richard Smith, "What clinical information do doctors need?".

por lo que es necesario disponer de herramientas tecnológicas que permitan al médico tener acceso a la información de manera expedita y eficaz para no interrumpir su práctica clínica.

En este sentido, el uso de la red y sus recursos tecnológicos ofrecen la oportunidad al especialista de la salud mental de buscar, diseminar y evaluar información para utilizarla en la práctica clínica, al tiempo que le permite también tener acceso al expediente clínico lo que origina una comunicación más amplia con sus colegas para intercambiar puntos de vista sobre un caso específico y enriquecer la atención clínica para un mejor diagnóstico y tratamiento.

El comportamiento informativo de los médicos psiquiatras indica también que las NI van íntimamente ligadas con la práctica clínica; para tal efecto existen tres variables que inciden en los procesos de búsqueda de información: tiempo, fiabilidad y exceso de información. El tiempo es un factor determinante para que el médico decida consultar una fuente de información, la facilidad y rapidez para obtener una respuesta positiva a sus necesidades de información es definitiva; la fiabilidad en un libro o revista es concluyente para que el especialista decida en analizar esa fuente de información y el exceso de información depende de las dos primeras, ya que el médico puede encontrarse en un predicamento si no sabe qué información puede servirle en la práctica clínica, porque esta ignorancia no le permite reconocer un trastorno determinado o prescribir el medicamento correcto o salir adelante ante alguna duda frente a un paciente, todo ello repercute en su práctica clínica originando pérdida de tiempo; en consecuencia, la fiabilidad puede ayudar en este proceso para encontrar la fuente adecuada, de lo contrario el médico tiene en sus manos exceso de información que no contribuye a su desempeño profesional, generando información que no tiene un objetivo específico para su quehacer clínico.

La búsqueda y valoración de la información contribuye a que el médico ejerza la medicina basada en la evidencia, la cual se enriquece a través de la actualización constante del especialista; mientras más actualizado esté, el médico es capaz de hacer frente a sus

necesidades de información en la consulta. El papel que tienen las herramientas tecnológicas es fundamental para que el médico realice un buen trabajo; desde la búsqueda de información en las bases de datos que son familiares para él, hasta el acceso al expediente clínico; actualmente existen diferentes recursos de apoyo para que el médico encuentre la información actualizada que requiere en su práctica clínica para la toma de decisiones.

## CONCLUSIONES

El comportamiento informativo es la conducta que manifiesta el usuario de la información con respecto a sus necesidades de información a través del contexto donde surgen estos requerimientos que se presentan en su vida cotidiana. El comportamiento informativo en médicos toma en cuenta el contexto y la situación en la que se desenvuelve el especialista cuando busca información; un aspecto en el entorno que destaca es el uso de los recursos tecnológicos, pero también afectan los aspectos personales, como la motivación o los conocimientos sobre un tema, así como las necesidades de información, la búsqueda de información, las fuentes de información y las tecnologías de la información, todas ellas relacionadas con la práctica clínica cotidiana.

El Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP) consiste en:

- El uso de las variables del modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain para la creación de la encuesta (ERI)<sup>29</sup> y la entrevista a profundidad del comportamiento informativo (EPCI), para este instrumento también se incluyeron las Normas ALFIN.
- El análisis del corpus lingüístico resultado del EPCI a través del método etnográfico de comunicación.

---

29 Leckie, Pettigrew y Sylvain. *Op. cit.*



- La corroboración de los resultados obtenidos en el ERI con los resultados alcanzados del EPCI (triangulación), para la validación de los datos.
- El método DIP permite desde un análisis riguroso y exhaustivo comprender el comportamiento informativo de los sujetos de estudio, desde una perspectiva general a una más específica, así como contrastar y contextualizar los resultados obtenidos.

Es preciso destacar la utilización del método DIP (*Dynamic Inverted Pyramid*), el cual permitió ir de una perspectiva abstracta a una más concreta, esto es, del ERI que constó de 92 cuestionarios a la EPCI que se conformó de tres entrevistas, tomando en cuenta el análisis de las grabaciones efectuadas a los médicos psiquiatras por medio del MEC, para finalizar con la combinación de métodos para analizar los resultados.

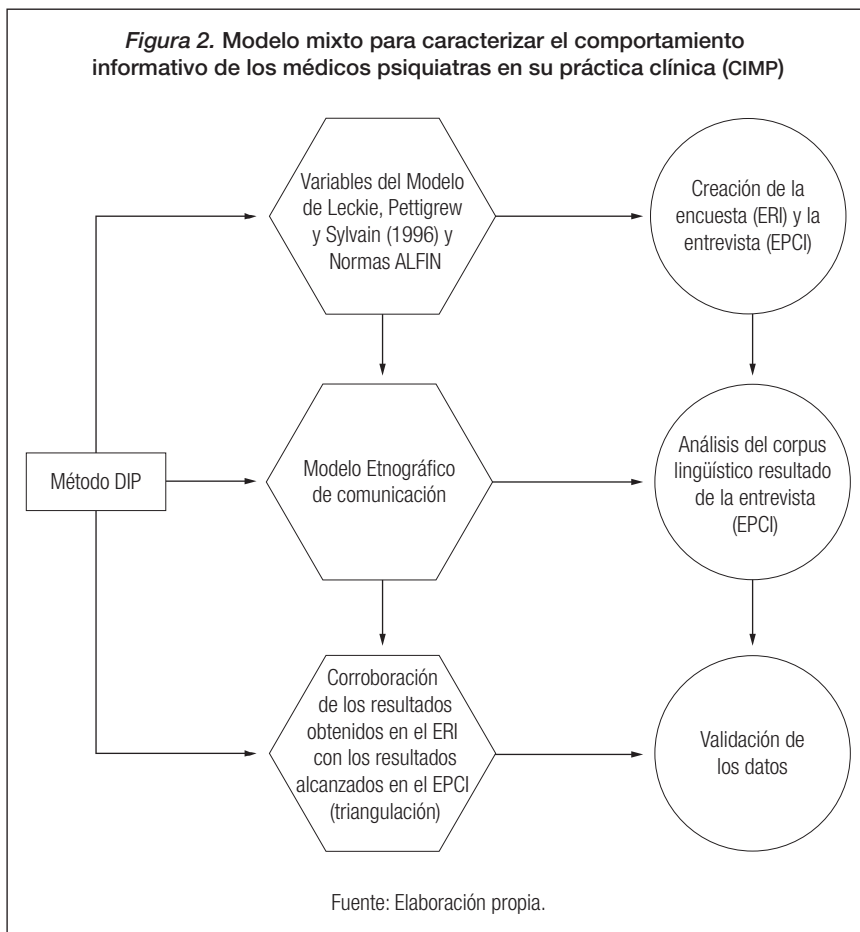
El Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP) puede ser aprovechado para conocer sus necesidades y búsqueda de información para la toma de decisiones en la práctica clínica (véase figura 2).

Con base en lo anterior, se determina que la aportación de esta investigación es metodológica debido a que propone el Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP); no obstante, es evidente que se consideró el modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain, pero no plantea nuevas vertientes teóricas respecto al comportamiento informativo.<sup>30</sup>

Otro aspecto significativo es comprender la cadena de comunicación que se da en la práctica clínica, entre el paciente, el médico y los familiares del paciente, ya que los parientes permanecen en un limbo informativo, donde no se conocen cuál es su comportamiento informativo respecto al diagnóstico, medicamento y el tratamiento que lleva su familiar.

---

30 *Ibidem.*



Igualmente, anotar que antes de la implementación de los instrumentos, el método etnográfico y la triangulación metodológica usados por el presente estudio los médicos no sabían cuáles eran sus necesidades de información que genera el comportamiento informativo relacionado con su práctica clínica, desconocían los factores preponderantes que influyen para que busquen la información para llevar a cabo su práctica clínica y las habilidades

con que cuentan para buscar la información, con lo que quedaron esclarecidos los objetivos específicos y las preguntas de investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barrera, Antonio, “Formulación de preguntas clínicas para la elaboración de las guías de práctica clínica”. Cap. 2 en Instituto Mexicano del Seguro Social. *Medicina Basada en la Evidencia y Guías de Práctica Clínica*, México: IMSS, 2014.
- Berenzon, Shoshana, Saavedra Nayelhi, Medina-Mora María Elena, Aparicio Víctor y Galván Jorge. “Evaluación del sistema de salud mental en México: ¿hacia dónde encaminar la atención?”, *Revista Panamericana Salud Pública*, (n. 33), 2013: 252–8. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2013.v33n4/252-258/es>.
- Calva, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Case, Donald. *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Bingley: Emerald Group Pub. Library and information science series, 2012.
- Denzin, Norman K., *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Aldine: Chicago, 1970.
- Dinet, Jérôme. *Information Retrieval in Digital Environments*. London: John Wiley and Sons Inc ISTE Ltd, 2014.
- Editorial. “Mental health care—the economic imperative”, *The Lancet*, (n. 378) 2011: 1440. [https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736\(11\)61633-4.pdf](https://www.thelancet.com/pdfs/journals/lancet/PIIS0140-6736(11)61633-4.pdf)

- Ellis, David. "A behavioural approach to information retrieval system design", *Journal of Documentation*, (n. 45), 1989: 171-212. <https://doi.org/10.1108/eb026843>
- Fisher Karen, y Julien Heidi. "Information behavior". *Annual review of information science and technology*, (n. 43) 2009: 1-73. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/aris.2009.1440430114>
- Fisher E. Karen, Sandra Erdelez y Lynne Mckechnie, eds. *Theories of information behavior*. New Jersey: ASIST Monograph Series, 2009.
- González-Teruel, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005.
- Heinze, Gerhard, del Carmen Gina y Jaime Carmona-Huerta. "Los especialistas en psiquiatría en México: 2016". *Salud Mental*, (n. 39), 2016: 69-76. <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v39n2/0185-3325-sm-39-02-00069.pdf>
- Hernández, Patricia, coord. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM, 1997.
- Hernández, Patricia. "Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de las tecnologías de información en instituciones de educación superior", *Documentación de las Ciencias de la Información*, (n. 24), 2001: 151-171. [https://cedoc.infod.edu.ar/upload/Patricia\\_salazar.pdf](https://cedoc.infod.edu.ar/upload/Patricia_salazar.pdf)
- Instituto Mexicano del Seguro Social, *Directorio de instalaciones*, 2019. <http://www.imss.gob.mx/directorio/>
- James D. Haug, "Physicians' preferences for information sources: a meta-analytic study". *Bulletin of the Medical Library Association*, (n. 85), 1997: 223-232. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226263/pdf/mlab00096-0013.pdf>
- Kimchi, Judith, Barbara Polivka y Joan S. Stevenson. "Triangulation: operational definitions". *Nursing research*,

- (n. 40) 1991: 364-366. <https://www.researchgate.net/publication/21198823>
- Leckie, Gloria J, Pettigrew Karen, y Christian Sylvain. "Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers", *The Library Quarterly*, (n. 66), 1996: 161-193. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/602864>
- Lawrie, Stephen, Scott Allan, Sharpe Michael. "Implementing evidence-based psychiatry: whose responsibility?", *The British Journal of Psychiatry*, (n. 178), 2001: 195-196. <https://pdfs.semanticscholar.org/32ec/5e1e47aed056144aa6e4671b14f94c74828e.pdf>
- Martínez Jiménez, Maiella. "El impacto de los documentos electrónicos en la investigación filosófica: Comportamiento informativo de los investigadores del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM". Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México. 2013.
- Organización Mundial de la Salud. *Salud mental*, 2016, [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
- . *mhGAP: Programa de acción para superar las brechas en salud mental: Mejora y ampliación de la atención de los trastornos mentales, neurológicos y por abuso de sustancias*, 2016, [http://www.who.int/mental\\_health/mhgap/es/](http://www.who.int/mental_health/mhgap/es/)
- Reddy, Madhu y Jansen, Bernard. "A model for understanding collaborative information behavior in context: A study of two healthcare teams". *Information Processing & Management*, (n. 44), 2008: 256-273. [https://faculty.ist.psu.edu/reddy/publications/IPM\\_CIBModel.pdf](https://faculty.ist.psu.edu/reddy/publications/IPM_CIBModel.pdf)
- Richardson, Scott, Wilson, Mark, Nishikawa, Jim, Hayward Robert. "The well-built clinical question: a key to evidence-based decisions", *Acp j club*, (n. 123), 1995: A12-3, <https://pdfs.semanticscholar.org/9997/b4d1eb-83cf23c673f5643e3b9bf545763e.pdf>

- Sanz-Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Saville-Troike, Muriel. *The ethnography of communication: An introduction*. Malden: Blackwell, 2003.
- Secretaría de Salud, *Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud. Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud Mental*, 2019, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/302153/hospitales.pdf>
- Secretaría de Salud de la CDMX, *Servicios*, 2019, <https://www.salud.cdmx.gob.mx/servicios>
- Smith, Richard. "What clinical information do doctors need?", *Bmj*, (n. 313), 1996: 1062-1068. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2352351/pdf/bmj00565-0044.pdf>
- Stake, Robert E. "Estudios de casos cualitativos", en *Estrategias de investigación cualitativa. Manual de investigación cualitativa*. (Vol. III), Londres, Nueva Delhi y Estados Unidos: Sage Publications, 2013: 154-197.
- Wegerif, Rupert y Neil Mercer, "Using computer-based text analysis to integrate qualitative and quantitative methods in research on collaborative learning", *Language and Education*, (n.11), 1997: 271-276. <https://pdfs.semanticscholar.org/1642/61681e13703a9ac2b133f0a8e4d0c959cc0d.pdf>.
- Wegerif, R., Mercer, N., y Sylvia Rojas-Drummond. "Language for the social construction of knowledge: Comparing classroom talk in Mexican preschools". *Language and Education*, (n.13), 1999:133-150. [https://www.researchgate.net/profile/Rupert\\_Wegerif/publication/229032574\\_Language\\_for\\_the\\_Social\\_Construction\\_of\\_Knowledge\\_Comparing\\_Classroom\\_Talk\\_in\\_Mexican\\_Preschools/links/09e415124c0b7ca481000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Rupert_Wegerif/publication/229032574_Language_for_the_Social_Construction_of_Knowledge_Comparing_Classroom_Talk_in_Mexican_Preschools/links/09e415124c0b7ca481000000.pdf).
- Wilson T. D., "Models in Information Behaviour Research", *The Journal of Documentation*, (n. 55), 1999: 249-270. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000007145>.

- \_\_\_\_\_. "The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use", *Social Science Information Studies*, (n. 4), 1984: 197-204. <https://www.ischool.utexas.edu/~stratton/rdgs/Wilson.pdf>.
- Vargas, Blanca y Villamil, Valerio, "La salud mental y la atención primaria en México. Experiencias de un modelo de atención colaborativa". *Salud Mental*, (n. 39), 2016: 3-9, <https://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2016/sam161b.pdf>
- Vega Díaz, Guadalupe. "Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de primaria". Tesis doctoral. Universidad Nacional Autónoma de México. 2009.
- Vega Díaz, Guadalupe, Sylvia Rojas y Nancy Mazón. "Apropiación de habilidades para información: estudio con alumnos de educación primaria". *Revista Investigación Bibliotecológica*, (n. 45), 2008: 79-103. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v22n45/v22n45a5.pdf>
- Viniegra, Arturo, Jaime Zaldívar y Antonio Barrera. "Fundamentos para el desarrollo y actualización de guías de práctica clínica", Cap. 1 en *Instituto Mexicano del Seguro Social. Medicina Basada en la Evidencia y Guías de Práctica Clínica*. IMSS, 2014.

# Acercamiento a la comunidad de usuarias de la información de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Universidad Pedagógica Nacional

CLAUDIA MONSERRATH SÁNCHEZ ROCHA  
JUAN PABLO QUIÑONES PEÑA  
*Universidad Pedagógica Nacional, México*

## INTRODUCCIÓN

**E**l estudio de usuarios que a continuación se presenta nace del interés por conocer a la comunidad de usuarias de la información de la Licenciatura en Educación Preescolar (LEP), que estudia en la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) de México, institución que alberga a la Biblioteca Gregorio Torres Quintero. A su vez, este estudio es producto del “Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información: Teoría y Práctica”, impartido en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) por Isabel Villaseñor Rodríguez, organizado por Juan José Calva González. A continuación, presentamos cómo se elaboró el estudio y se hace énfasis en el análisis y los resultados obtenidos.

## OBJETIVO

Conocer las necesidades de información de las estudiantes de la LEP de la UPN, específicamente las relacionadas con su trabajo de titulación.



## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para comenzar, cabe señalar que desde 2008 se han matriculado 945 estudiantes en la LEP, distribuidas en 13 generaciones y hasta junio de 2018 solamente se han titulado 73. Este bajo índice es una cuestión compleja que implica a diversos actores y tiene diferentes causas; por ello, esta investigación se acota a uno de los factores en los que puede intervenir la biblioteca universitaria, y es lo referente a la información que necesitan las estudiantes para realizar sus trabajos de titulación.

Para que sea posible impactar en los bajos niveles de titulación, es preciso conocer a la comunidad de usuarias, por lo que se ha optado por un estudio de usuarios que permita un acercamiento estructurado y detallado. Con esto se espera que posteriormente se diseñen servicios especializados, que se vuelvan relevantes contribuyendo en la elaboración de sus investigaciones y así aumentar los índices de titulación.

Es imprescindible anotar que una de las características de la comunidad es que más del 90 por ciento de la matrícula está integrada por mujeres, por otro lado, las estudiantes tienen experiencia en preescolar, pues la licenciatura se creó para docentes en servicio que puedan acreditar al menos dos años ejerciendo en dicho nivel educativo así como laborar durante su periodo de estudio; es decir, desarrollando alguna actividad en preescolar. Dentro de los puestos que ocupan están directoras, profesoras titulares frente a grupo, asistentes y responsables del área de maternal.

## HIPÓTESIS

La biblioteca universitaria puede incidir en uno de los aspectos más complejos que se suscitan en las universidades: los bajos índices de titulación. En el caso de la LEP como ya se mencionó, hasta junio de 2018 solamente se habían titulado 73.

Para lograrlo, la biblioteca debe estar al tanto de los desafíos que enfrentan las diferentes comunidades que atiende, en este

caso las estudiantes de la LEP. Pero es preciso señalar que en la UPN son impartidas otras licenciaturas, por lo que hay estudiantes con otras características.

Por esta razón se realiza el estudio de necesidades de información, lo cual constituye un primer paso, que será la base para diseñar e implementar servicios y colecciones que puedan otorgar a las estudiantes herramientas necesarias para la elaboración de sus trabajos de titulación y concluir con éxito su formación profesional.

## ESTADO DE LA CUESTIÓN DEL ÁREA TEMÁTICA

El estado del conocimiento se realizó bajo los siguientes parámetros: información publicada los últimos diez años, en español, en Iberoamérica, relacionada con estudios de usuarios de la información de la comunidad docente y de estudiantes universitarios que se encuentran realizando el trabajo de titulación.

Cabe señalar que los y las docentes constituyen una comunidad que ha sido ampliamente investigada por los estudios de usuarios dentro de la disciplina bibliotecológica (a lo largo de este texto se presentan algunos de los encontrados); debido a ello podría parecer que ya muchas cosas han sido dichas; sin embargo, este trabajo pretende mostrar aspectos que no han sido caracterizados en otros estudios relativos a la titulación.

Por otro lado, de manera concreta, no hay gran cantidad de estudios que tengan como actores clave a docentes de preescolar; sin embargo, uno de los pocos trabajos encontrados con la temática de titulación fue el realizado por Sánchez Soto,<sup>1</sup> titulado *Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y la UAEM. Causas que lo originan. Avances*, en el cual presenta los resultados obtenidos del análisis del comportamiento

---

1 A. Sánchez Soto, "Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y la UAEM. Causas que lo originan. Avances".

informativo de tesis, donde también analiza sus necesidades de información.

La conexión de las bibliotecas universitarias con los estudiantes es clara, sin embargo, no todos tienen las mismas necesidades; por lo que identificar una comunidad de docentes y administrativos de preescolar en calidad de estudiantes en una universidad ha sido un momento significativo para los bibliotecarios, en particular porque permite la exploración de sus necesidades de información para posteriormente diseñar e implementar servicios, así como desarrollar colecciones adecuadas para ellos; con lo que también se beneficia la universidad en conjunto al tener un sustento en la especialización del acervo de la biblioteca.

Las estudiantes de la LEP son identificadas como una comunidad, desde lo propuesto por Guevara Villanueva,<sup>2</sup> quien caracteriza a una comunidad de docentes como unidades sociales que tienen una formación académica certificada; aunado a lo anterior, señala que dicha comunidad debe estar regulada por normas institucionales, las cuales rigen actualmente el preescolar mexicano; también señala la vocación de servicio y la convivencia dentro de la escuela. Por lo tanto, la comunidad docente, en su calidad de estudiantes de la LEP, puede ayudar a mirar comunidades similares que tienen necesidades específicas de información. Con respecto a las necesidades, Ramírez Garrido y Calva González<sup>3</sup> explican que son carencias o exigencia que le hacen notar al cerebro una falta de información o conocimiento. Por esta razón nos hemos centrado en la información que requieren para realizar su trabajo de titulación para concluir satisfactoriamente su formación, ya que es una de las metas que persiguen.

La necesidad de información implica procesos cognitivos en diferentes niveles de reconocimiento por parte del sujeto, por lo que incluso pueden no ser claras para quien las tiene. Esto se evidencia

---

2 Angélica Guevara, "Los objetos de estudio de las investigaciones desarrolladas en la comunidad de docentes de nivel secundaria".

3 Andreí Ramírez y Juan J. Calva, "Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información: análisis del periodo 2000-2012".

cuando el usuario expresa la necesidad de información mencionando que “quiere todo sobre el tema”; según Santos Rosas “[...] el entorno social, cultural, económico, tecnológico, en donde se desarrolla el individuo influye en la forma en como obtiene la información: científica o gubernamental, el idioma, la asistencia a bibliotecas o consulta a colegas”.<sup>4</sup>

Considerar estos aspectos vinculados con las necesidades de información permite dimensionar cómo se construyen en cada sujeto. Lo cual es clave para identificarlas en las usuarias que aquí se trata. Especialmente porque el contexto político y educativo en el cual se ven inmersas marca sus intereses, pues es lo que guía su desempeño profesional al interior de la educación preescolar.

## LA EDUCACIÓN PREESCOLAR EN MÉXICO

Los antecedentes de las escuelas de educación preescolar en México se pueden rastrear desde 1880, pero para esta investigación baste recordar que a partir del año 2002 el nivel preescolar se volvió obligatorio<sup>5</sup> sin pensar que se requería para su operatividad la formación de docentes que pudieran atender a la población de tres a cinco años; lo que desencadenó no sólo procesos de capacitación sino una mirada distinta respecto a la educación de la primera infancia; después de lo anterior, vino la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) en 2004, la cual trataba de instrumentalizar la operación de los tres niveles educativos, preescolar, primaria y secundaria. Posteriormente, se planteó la Alianza por la Calidad, en 2008, en la cual se valoró la pertinencia de hacer precisiones sobre el plan de estudios y el programa para que la “educadora” organizara una currícula de una forma más específica. Posteriormente

---

4 A. Santos Rosas, “Comportamiento informativo de los usuarios de los sistemas de información geográfica en el área de geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México”, 10.

5 E. Campos, *De las escuelas de párculos a los jardines de niños. Construcción de la cultura escolar en la educación preescolar del Estado de México (1881–1926)*.

en el año 2012 se inició una nueva reforma educativa, la cual con dificultades pudo aplicarse y buscó institucionalizarse con el Nuevo Modelo Educativo a finales del año 2018, justo cuando se da el cambio de gobierno, lo cual politizó sus efectos y actualmente dificulta cualquier análisis que se quiera presentar al respecto.<sup>6</sup>

En México hay una gran variedad de instituciones que acercan a la población la formación preescolar como Centros de Desarrollo Infantil o Centros de Desarrollo Comunitario, ambos en un inicio financiados con recursos de la Secretaría de Desarrollo Social o en algunos casos con apoyo de la Secretaría de Economía del Gobierno del Distrito Federal; además, algunas escuelas particulares, que atendían el nivel preescolar recibían financiamiento federal o estatal para apoyar a un grupo de profesionistas que por sus actividades no podían llevar a sus hijos a los jardines de niños o kínder regulares; incluso el Consejo Nacional de Fomento Educativo elaboró un programa para la atención del preescolar; esto por hablar de algunos de los subsistemas que se imparten en la actualidad.

En el caso mexicano, según el Sistema Interactivo de Consulta de Estadísticas Educativas,<sup>7</sup> en el ciclo 2016-2017 en toda la República Mexicana se contaba con 4,276,022 alumnos matriculados en el nivel preescolar, los cuales son atendidos por 193,069 docentes (más o menos cada docente atiende en proporción a 22 niños aproximadamente) y en la Ciudad de México hay 273,957 alumnos atendidos por 12,633 docentes (más o menos cada docente atiende en proporción a 21 niños).

## LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

El objetivo de Licenciatura en Educación Preescolar (LEP) es:

---

6 Lucía Rivera y Marcelino Guerra, “Retos de la educación preescolar obligatoria en México: la transformación del modelo de supervisión escolar”.

7 Secretaría de Educación Pública Subsecretaría, *Sistema Interactivo de Consulta de Estadísticas Educativas, ciclo escolar 2016–2017*.

[...] promover el desarrollo, adquisición y/o fortalecimiento de las competencias docentes de quienes trabajan en el nivel de la educación inicial y preescolar, a fin de que favorezcan el desarrollo integral de las niñas y los niños que atienden a partir de instrumentar y reflexionar acciones de intervención docente pertinentes.<sup>8</sup>

La LEP tiene cuatro fundamentos psicopedagógicos y curriculares, los cuales son la gerencia del conocimiento, el enfoque por competencias, el enfoque constructivista y el enfoque comunitario. Aunado a esto está organizada en cinco ámbitos (profesional, gestión escolar comunitaria, gestión curricular, metodológico, socioafectivo) y un eje (Gestión pedagógica).

El perfil de ingreso a la LEP solicita ser docente frente a grupo o trabajar en preescolar y que pueda ser comprobable; el perfil de egreso señala que el estudiante habrá desarrollado las siguientes características:

- Consciente de su papel como gestor de aprendizajes en los niños preescolares y transformador de realidades socioeducativas.
- Diseña y planea curricularmente en congruencia con enfoques teóricos-metodológicos actuales.
- Gestiona críticamente transposiciones didácticas para promover la construcción de aprendizajes significativos, favorecer los procesos de metacognición y de autorregulación, el pensamiento lógico matemático, el lenguaje, el acercamiento a la ciencia, el pensamiento reflexivo, el desarrollo de la psicomotricidad, la creatividad y la expresión artística de niñas y niños en etapa preescolar.
- Comunica verbal y no verbalmente expectativas positivas dirigidas a niños y niñas. Los motiva y fortalece su autonomía socioafectiva, la colaboración y el trabajo en equipo.

---

8 Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional, *Convocatoria a la Licenciatura en Educación Preescolar (Plan 2008)*, 1.

- Aplica elementos teóricos metodológicos de la gestión escolar-comunitaria para diseñar, implementar y evaluar proyectos socioeducativos desde el aula y la comunidad como respuesta a las problemáticas más relevantes del contexto en el que se desarrolla.
- Posee capacidad de leer y comprender la realidad en el sentido más amplio del lenguaje global y local en el siglo XXI, para aprender a aprender, aprender a hacer, a prender a ser y aprender a convivir con amplio sentido crítico y reflexivo.<sup>9</sup>

Las estudiantes deben cursar las 32 materias que compone el plan de estudios; la modalidad es semiescolarizada, quiere decir que asisten a clases los sábados y se les asignan trabajos para cubrir los contenidos necesarios. La LEP trabaja de manera cuatrimestral, de tal forma una estudiante termina sus créditos en 3 años y después tiene que realizar el trabajo recepcional para poder titularse. Dicho fin requiere elegir entre realizar una tesina o un proyecto de intervención; a este último se le da preferencia debido a que, dentro del ámbito metodológico pueden trabajar su proyecto de intervención desde el cuarto cuatrimestre y hasta el noveno.

## ENFOQUE METODOLÓGICO DEL ESTUDIO DE USUARIOS

Considerando el objetivo de este trabajo se decidió hacer un acercamiento de tipo cualitativo con una mirada interpretativa, se toma la figura del estudio de caso que según Stake<sup>10</sup> “[...] puede ser un grupo de alumnos, o un determinado movimiento de profesionales que estudian alguna situación de la infancia”, en nuestro trabajo son las estudiantes de la LEP. Para ello se ha realizado una revisión bibliográfica y se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas que permite conocer algunas características de las

---

9 Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional, “Licenciatura en Educación Preescolar. LEP 2008”, 3.

10 R. Stake, *Investigación con estudio de casos*, 15.

estudiantes, así como sus necesidades de información enfocadas en su trabajo de titulación.

En particular, con el fin de indagar las necesidades de información de las estudiantes de la LEP, se retomó la fundamentación del modelo NEIN (Modelo sobre las Necesidades de Información), desarrollado por Calva González,<sup>11</sup> y se utiliza el método directo de recolección de datos.

La población de la LEP actualmente fluctúa sobre las 400 estudiantes y para hacer este primer acercamiento decidimos encuestar a las estudiantes que estaban en los cuatrimestres más adelantados, por ello se seleccionó a quienes estaban cursando el séptimo cuatrimestre.

A partir del cuarto cuatrimestre las estudiantes comienzan a desarrollar su proyecto de intervención, por lo tanto, consideramos que quienes más requieren de información para titularse son quienes están cerca del egreso. El total de estudiantes que cursaban el séptimo cuatrimestre eran 81, divididas en cuatro grupos.

Se diseñó y aplicó un cuestionario para recabar información general que permitiera conocer a las estudiantes e identificar cuáles son sus temas de interés para el proyecto de titulación, así como su asistencia a la biblioteca de la UPN. Antes de aplicar el cuestionario se piloteó con algunas egresadas y después se aplicó al primer grupo. Al revisar las respuestas decidimos hacer ajustes al apartado que recababa la información relacionada con sus necesidades de información; después, con las correcciones realizadas se aplicó el nuevo instrumento a los tres grupos restantes. Debido al ajuste antes mencionado aplicamos el cuestionario definitivo a 57 estudiantes.

---

11 Juan J. Calva, "La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios".



## RESULTADOS Y ANÁLISIS

### Características de la población

Las edades fluctúan entre 22 y 51 años, el estado civil es de 25 solteras, 27 casadas y el resto no contestó. Al preguntarles sobre sus hijos, 17 no tiene, 35 tiene de 1 a 3 y el resto no contestó.

Con respecto a la motivación que tienen para estudiar la licenciatura está:

- Superación personal.
- Superación laboral.
- Tener conocimientos actuales sobre las necesidades de los niños.
- Tener una formación profesional actualizada y mejorar la práctica docente.
- Ser un referente para sus familiares cercanos, especialmente hijos, mostrándoles que pueden alcanzar sus metas a cualquier edad.
- Tener mayor estabilidad económica para sí mismas y su familia.

Por otro lado, al revisar los cuestionarios aplicados pudimos detectar que con respecto a la formación previa de las estudiantes, se puede constatar que todas han cursado el bachillerato en diversas modalidades, por ejemplo: en línea, con examen único o cursando los tres años reglamentarios de manera escolarizada, algunas ya han realizado estudios de puericultura o asistentes de preescolar y otras ya han concluido una licenciatura (como pedagogía o psicología). Aunado a lo anterior, algunas de ellas inician sus estudios después de diez años de no estudiar de manera formal, otras son migrantes digitales (por ejemplo, algunas estudiantes han sacado su correo electrónico hasta que llegan a la LEP).

Otra característica de dicha población es que no cuentan con mucho tiempo para estudiar, debido a que sus responsabilidades y actividades son múltiples y variadas. Desde la sociología podría

explicarse como la doble jornada de trabajo,<sup>12</sup> esto significa que cumplen lo correspondiente a su trabajo en preescolar y al llegar a casa se ocupan de las labores domésticas y familiares, así como de las actividades vinculadas con la licenciatura, por lo tanto, muchas veces sus estudios no necesariamente son su principal actividad.

## SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Cuando se les preguntó cuáles son los servicios de la biblioteca que conocen, ellas señalaron los siguientes:

- Área de libros (dos veces).
- Área para realizar el servicio social (dos veces).
- Asesorías.
- Biblioteca para niños.
- Búsqueda y consulta (13 veces).
- Espacio para documentación.
- Hemeroteca.
- Impartición de algunos talleres.
- Ludoteca.
- Página de la biblioteca en línea.
- Plataformas digitales.
- Préstamo de libros (29 veces).
- Préstamo de salas para trabajo en privado.
- Repositorio de tesis.
- Revistas en línea.
- Salas audiovisuales (cinco veces).
- Servicio de fotocopiado (cuatro veces).
- Uso de computadoras (tres veces).
- Ninguno (tres veces).
- No contestó (nueve veces).

---

12 O. de Oliveira y Ariza, “Trabajo femenino en América Latina: Un recuento de los principales enfoques analíticos”.

El servicio que fue más señalado por las estudiantes fue el préstamo de libros (29 veces), seguido de la búsqueda y consulta (14 veces). Nos llamó la atención el hecho de que 6 personas no contestaron esta pregunta y tres más contestaron que no conocía ningún servicio de la biblioteca. Como ya se había mencionado se seleccionó a las estudiantes que están en séptimo cuatrimestre de la LEP y el hecho de que no tengan elementos para contestar refleja el desconocimiento de un servicio que está dispuesto y destinado para ellas, pero que no han ocupado en más de dos años de su estancia en la universidad. Esto nos lleva a cuestionarnos ¿de dónde obtienen la información para realizar las actividades que los docentes les encomiendan?

Cuando a las estudiantes se les preguntó sobre los temas de interés anotaron 68 diferentes, que agrupamos en diez diferentes categorías presentadas a continuación:

- I. Desarrollo, aprendizaje, enseñanza
  - Estilos de aprendizaje (dos veces).
  - Estilos de enseñanza.
  - Aprendizaje entre pares.
  - Cómo funciona en el alumno el aprendizaje del idioma inglés.
  - Desarrollo de lenguaje.
  - Desarrollo de un niño de tres años.
  - Desarrollo del niño.
  - Desarrollo psicoemocional.
  - El juego como recurso de aprendizaje.
  - Desarrollo, sus etapas, características y cómo puede influir las partes emocionales para un desempeño académico y social qué lo puede truncar.
- II. Convivencia, conducta, interacciones, inclusión y comunicación
  - Inclusión (tres veces).
  - Agresividad.
  - Violencia infantil (dos veces).
  - Violencia (dos veces).

- Trabajo colaborativo (dos veces).
  - Resiliencia.
  - Normas.
  - Límites y reglas.
  - La agresividad en los niños.
  - Interacción social con respeto y fomento de hábitos.
  - Educación socio emocional.
  - Límites en niños de preescolar.
  - Autorregulación de las emociones.
  - Control de agresividad.
  - Autorregulación.
  - La falta de límites en los niños de preescolar para una sana convivencia.
  - Conducta (dos veces).
  - Conductas disruptivas en el aula.
  - Comunicación (dos veces).
  - Niños con alto potencial académico.
  - Niños con necesidades especiales (NEE).
- III. Habilidades por desarrollar
- Zona de desarrollo próximo – Vygotsky.
  - El lenguaje en preescolar.
  - Motricidad gruesa.
  - Lenguaje (cinco veces).
  - El juego en el desarrollo del niño.
  - Complicaciones en el alumno para poder aprender a memorizar.
  - El trabajo motriz.
  - El juego (dos veces).
  - La importancia del lenguaje.
- IV. Gestión, situaciones dentro de los centros escolares y tecnología
- Gestión escolar en apoyo a mis compañeras para capacitar la elaboración de planeaciones y diseñar un programa sustentado en una teoría pedagógica para que todos los grupos trabajen en la misma línea.
  - Los obstáculos en las instituciones.

- El conflicto entre compañeras de trabajo.
  - Orientación a docentes.
  - Falta de apoyo de padres de familia (dos veces).
  - El trabajo con papás, que conozcan el verdadero propósito de que los niños asistan al preescolar.
  - El uso de las tecnologías de información y comunicación en la educación.
  - La importancia del acompañamiento de los padres de familia para el desarrollo del niño.
- V. Teorías
- Teorías.
  - Teoría de sistemas.
  - La teoría del aprendizaje de Piaget y Vygotsky.
  - Las diferentes teorías de desarrollo en etapa preescolar.
  - Teorías, pedagogos y propuestas del juego.
  - Información de teorías.
  - Principios pedagógicos.
- VI. Metodología
- Metodologías o enfoques.
  - Investigación acción (tres veces).
- VII. Casos especiales
- Autismo.
- VIII. El preescolar
- La importancia del preescolar y sus ambientes de aprendizaje.
- IX. Redacción, APA
- Citación en APA.
- X. Otros
- Un niño hiperactivo.
  - Atención a los alumnos.
  - Estrategias para ambientes de aprendizaje.
  - Flexibilidad curricular.
  - Fomento de los valores.
  - La falta de ejercicios en las escuelas tradicionales.
  - La importancia de la biblioteca en el aula.
  - Las artes como herramientas.

Resultó complicado realizar la categorización de los temas porque en algunos casos la manera en que las estudiantes los enunciaban era muy general, por ejemplo, cuando mencionaron el juego, este se puede ver de diversas maneras para trabajar dentro de la dinámica del preescolar, pero ellas no fueron precisas. También se tuvo que hacer una clasificación especial para los temas que no pudimos agrupar y por eso creamos “otros” para incluirlos.

En la clasificación donde colocamos más temas fue en “Convivencia, conducta, interacciones, inclusión y comunicación”, lo cual es lógico debido a que las estudiantes constantemente deben mantener el orden dentro de sus aulas.

Otro elemento a considerar del instrumento aplicado es que 29 estudiantes dicen no saber cómo buscar sus temas de interés en la biblioteca. Esto nos demuestra que aunque ya hayan servicios de información puestos en marcha deben mejorarse y darse a conocer. Por lo que consideramos pertinente construir un puente entre las usuarias, los servicios y las colecciones tanto físicas como electrónicas.

Sugerencias de servicios que hacen las estudiantes a la biblioteca para la realización de sus trabajos de titulación:

- Talleres del uso del catálogo los sábados, en horario vespertino, con sus temas de investigación.
- Seguimiento por parte de los bibliotecarios de sus temas de investigación.

Otros servicios que sugieren

- Talleres de inducción a la biblioteca desde los primeros semestres.
- Extender el horario de la biblioteca los sábados, ya que actualmente coincide con sus horarios de clase.
- Talleres y revisión detallada de las citas.

Fuentes más consultadas

- Libros.
- Páginas de internet gubernamentales.

Características de las fuentes de información consultadas por las estudiantes.

- De acceso remoto que pueden consultar desde casa.
- Descarga en texto completo.

## CONCLUSIONES

Después de realizar este acercamiento a la comunidad de estudiantes de la LEP constatamos que en el séptimo cuatrimestre de su formación aún no tiene la suficiente claridad sobre las temáticas que pretenden trabajar en su trabajo de titulación.

Es preciso dar a conocer los servicios existentes de la biblioteca, en este sentido el vínculos con los profesores es clave, ya que si ellos están enterados y las incentivan a asistir, podrán aprovechar los servicios. Bajo esta idea se propone mantener una comunicación eficiente con los profesores sobre los servicios, materiales y acervos que tienen la biblioteca.

Pero además de la comunicación con los profesores, es necesario realizar labores de divulgación de los servicios, que sean visibles fuera de las instalaciones de la biblioteca.

El hecho de que existan diferentes perfiles entre las estudiantes (por ejemplo, su formación previa) lleva a considerar que es preciso adecuar los servicios, con lo cual habrá estudiantes que precisen un perfil detallado, así como acompañamiento personalizado, lo que también servirá a los bibliotecario para conocer sus motivaciones.

Establecer comunicación vía Internet, ya que al ser estudiantes que solamente asisten los sábados requieren formas de atención remotas, por lo que los servicios que se diseñen deben considerar este aspecto.

La titulación para muchas estudiantes puede significar un paso complejo, pues conlleva aspectos emocionales que como se señaló previamente considera sus motivaciones, las cuales se vinculan a su labor profesional (conocimientos de las necesidades actuales de los niños y la intervención relevante), pero también a lo familiar (ser un referente para sus hijos) y económico (estabilidad financiera), por lo que si encuentran más obstáculos que apoyos pueden desincentivarse y dejar de trabajar en su trabajo de titulación, lo

que lleva a desarrollar sentimientos de derrota, frustración, enojo y culpa.<sup>13</sup>

Otro aspecto primordial que concierne al bibliotecario cuando trabaja con estudiantes que se encuentran realizando su trabajo de titulación es conocer de manera detallada las modalidades de titulación, así como los requisitos que se requieren para su elaboración. Esto lo vinculará de manera oportuna con aspectos medulares de la universidad.

La importancia de la titulación tiene algunos puntos clave que hemos detectado al finalizar el estudio de usuarios. Titularse y concluir con éxito representa para las estudiantes un logro donde ven materializado el esfuerzo de tres años; en este caso hay que recordar las motivaciones que tenían para iniciar la licenciatura. Otra cuestión relevante es la necesidad de contar con profesionales capacitados y formados para gestionar, diseñar, comunicar, aplicar elementos teóricos y metodológicos en el nivel preescolar. Además, es imprescindible tener presente que dicho nivel es obligatorio dentro del sistema educativo mexicano.

Aunque este estudio de usuario se ha enfocado en la titulación, reconocemos que aspectos como el ingreso, la permanencia y el egreso de la universidad son asuntos en los que el bibliotecario puede asumir un rol activo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, J. J. "La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 18, núm. 37 (2004): 23-55. doi:10.22201/iibi.0187358xp.2004.37.4057.

---

13 Antonieta Dorantes, "El papel de las creencias en el proceso de titulación".



- Campos, E. *De las escuelas de párculos a los jardines de niños. Construcción de la cultura escolar en la educación preescolar del Estado de México (1881–1926)*. Estado de México: El Colegio Mexiquense, 2013.
- Dorantes Gómez, Antonieta. “El papel de las creencias en el proceso de titulación”. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala* 12, núm. 1 (2009): 142–62.
- Guevara Villanueva, Angélica. “Los objetos de estudio de las investigaciones desarrolladas en la comunidad de docentes de nivel secundaria.pdf”. En *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*, coordinado por Juan José Calva González, 191–220. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017.
- Oliveira de, O. y Ariza, M. “Trabajo femenino en América Latina: Un recuento de los principales enfoques analíticos”. En *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, editado por E. De la Garza Toledo, 644–63. El Colegio de México, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma Metropolitana, Fondo de Cultura Económica, 2000.
- Ramírez Garrido, Andreí y Juan José Calva González. “Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información: análisis del periodo 2000–2012”. En *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*, editado por Juan José Calva González, 103–22. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015.
- Rivera Ferreiro, Lucía, y Marcelino Guerra Mendoza. “Retos de la educación preescolar obligatoria en México: la transformación del modelo de supervisión escolar”. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 3, núm. 1 (2005): 503–5011. <http://www.rinace.net/arts/vol4num1/art8.htm>.

Sánchez Soto, A. "Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y la UAEM. Causas que lo originan. Avances". En *Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados*, coordinado por Juan José Calva González, 47–69. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011.

Santos Rosas, A. *Comportamiento informativo de los usuarios de los sistemas de información geográfica en el área de geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México*. Universidad Nacional Autónoma de México, 2018.

Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de planeación, evaluación y cooperación, y Dirección general de planeación, programación y estadística educativa. *Sistema Interactivo de Consulta de Estadísticas Educativas, ciclo escolar 2016 – 2017*, s/f.

Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional. *Convocatoria a la Licenciatura en Educación Preescolar (Plan 2008)*, 2018.

———. *Licenciatura en Educación Preescolar. LEP 2008*. 2019.

Stake, R. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata, SL, 2010.

## **ANEXO**

### **CUESTIONARIO PARA LAS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR (LEP)**

#### **PRESENTACIÓN**

Este cuestionario forma parte de una investigación sobre las necesidades de información de las estudiantes de la LEP (Plan 2008) de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) Unidad 097 SUR CDMX. Busca conocer el tipo de información que has necesitado y consultado a lo largo de tu trayecto en la licenciatura. Por lo tanto, la información que nos brindes es de vital importancia para esta investigación.

Si estás de acuerdo en participar en este ejercicio, por favor, indícalo marcando con un "X" la casilla que dice "Sí", de lo contrario te pedimos que regreses este instrumento al aplicador.

Estoy de acuerdo en participar en este cuestionario y en que se utilice mi información para fines académicos:

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

#### **INSTRUCCIONES**

A continuación, se presentan preguntas abiertas y cerradas. En las preguntas cerradas coloca una "X" en la opción que más se apegue a tu manera de pensar (puedes marcar más de una opción). En el caso de las preguntas abiertas te pedimos que contestes de la manera más clara, precisa y veras que sea posible.

#### **A) Datos generales**

1. Edad \_\_\_\_\_
2. Género: Masculino ( ) Femenino ( )
3. Formación previa a iniciar la LEP:  
Bachillerato ( ) Carrera técnica ( ) Licenciatura ( )
4. Cuatrimestre que cursa actualmente: \_\_\_\_\_
5. Estado Civil: Soltera ( ) Casada ( )
6. Número de hijos: 0 ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) más de 6 ( )
7. Alcaldía en la que vives: \_\_\_\_\_
8. Vives con:  
Padres ( ) Pareja ( ) Hijos ( ) Otro ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_
9. Eres jefa de familia:<sup>14</sup> Sí ( ) No ( )

- 
- 14 Según el INEGI, el jefe de familia es la persona reconocida como tal por los miembros del hogar.

### ***Acercamiento a la comunidad de usuarias...***

10. Eres el sostén económico de tu familia:  
Sí ( ) No ( )
11. ¿Por qué estás estudiando esta Licenciatura?

#### Datos laborales

1. Alcaldía en la que trabajas: \_\_\_\_\_
2. Trabajas en tu centro preescolar como:  
Titular ( ) Asistente ( ) Maternal ( ) Maestra de inglés ( ) Directora ( )  
Administrativa ( ) Otro: \_\_\_\_\_
3. ¿En qué tipo de preescolar trabajas?  
Público ( ) Privado ( )

#### **B) Necesidades de información**

1. ¿Te encuentras realizando tú proyecto de intervención para la titulación?  
Sí ( ) No ( )
2. ¿Consideras que la Biblioteca Gregorio Torres Quintero de la UPN puede ser útil para que realices tu proyecto de intervención?  
Sí ( ) No ( )
3. ¿Cuáles servicios de la biblioteca conoces? \_\_\_\_\_
4. ¿Qué tema son de interés para tu proyecto? \_\_\_\_\_
5. ¿Sabes cómo buscar dichos temas en la biblioteca?  
Sí ( ) No ( )
6. ¿Qué fuentes de información requieres para tu proyecto y para tus materias en la Licenciatura? \_\_\_\_\_
7. ¿Encuentras todo o que necesitas en la Biblioteca?  
Sí ( ) No ( )
8. ¿Alguna vez has interactuado con algún bibliotecario?  
Sí ( ) No ( )
9. De ser así, ¿te ayudó?  
Sí ( ) No ( )
10. ¿Cómo te ayudó el bibliotecario? \_\_\_\_\_
11. ¿Consideras que la biblioteca hace lo suficiente para apoyar a las estudiantes de la Licenciatura en Educación Preescolar?  
Sí ( ) No ( )
12. ¿Cómo podría mejorar? \_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por tu participación!

# Necesidades de información de una población nativa de la selva del Perú: el caso de la comunidad nativa Wayku en Lamas, Departamento de San Martín, Perú

ANA MARÍA TALAVERA-IBARRA  
*Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú*

LIUBENKA OBRENOVICH ROJAS  
*CEDRO, Perú*

## INTRODUCCIÓN

**E**l crecimiento exponencial de la información universal, ha creado un gran reto para toda persona que requiere información para sus actividades diarias. Es tarea de las unidades de información y en especial de los profesionales de las Ciencias de la Información, proporcionar información requerida por su población, no limitándose a sólo proveerla, sino a ejercer especialmente la función formadora y educadora. Es por tanto, una labor inherente al quehacer bibliotecario, el conocer a dichas personas a las que denominamos “usuarios”. Según E . Naranjo y M. E. Vélez,<sup>1</sup> un usuario de información puede ser una persona o un grupo de personas las que están inmersas en un sistema social y que por lo tanto, tienen que satisfacer necesidades de tipo emocionales, cognitivas, sociales, entre otras. Estas personas tienen una variedad de necesidades de información, que pueden o no ser satisfechas por diferentes medios de información, sean éstos redes sociales, sitios

---

1 Naranjo y N. E. Rendón. “Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información”.

Web, bibliotecas, servicios comerciales de consultas, entre muchos otros especializados, como servicios dedicados a la actividad financiera, a la salud, la educación, el auto emprendimiento, etcétera.

No es sencillo definir ni caracterizar las necesidades de información, pues éstas son muy diversas e inherentes a las características de cada persona o grupo. Podemos citar algunos autores clásicos, por ejemplo, para Sanz Casado,<sup>2</sup> una necesidad de información puede ser una “sensación o carencia de algo”. Mientras que para M. Line,<sup>3</sup> sería “aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc”.. Una definición más completa y moderna, nos la presenta J. J. Calva<sup>4</sup> “[...] las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos o internos, que provocan un estado de insatisfacción”.

Considerando la definición de Calva, nos damos cuenta que dicha carencia de conocimientos e información puede resultar por diversas circunstancias que generan una necesidad, lo que en inglés se denomina un *trigger* o disparador. Desde 1942 A. Maslow, nos indica que existen necesidades humanas presentes en la vida diaria, las que normalmente se van resolviendo gradualmente de acuerdo con la prioridad de la persona, se considera que conforme el ser humano va satisfaciendo sus necesidades básicas va requiriendo otras más elevadas. García Allen,<sup>5</sup> recordando la famosa pirámide, explica que Maslow jerarquiza las necesidades desde las más básicas (en la base de la pirámide) hacia las más elevadas (en la cúspide). La jerarquía va de abajo hacia arriba en: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales (o filiación), de estima (o reconocimiento) y de auto realización en la cúspide. Las necesidades de información no están explícitas en su pirámide, pero

---

2 E. Sanz. *Manual de estudios de usuarios*, 24.

3 M. Line, “Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses”, 87.

4 J. J. Calva, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, 68.

5 A. García. *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*.

deberíamos ubicarlas horizontalmente en todos los niveles pues se consideran un requisito para satisfacer las necesidades mencionadas en la jerarquía.

Los pobladores de diversas zonas, especialmente las rurales, presentan necesidades de información muy particulares, que por lo general no son satisfechas por organismos estatales, sino por algunos organismos no gubernamentales (ONG) o internacionales. Estos pobladores a los que difícilmente podríamos llamar “usuarios”, resuelven sus necesidades de información mayoritariamente a través de la comunicación oral o el intercambio de experiencias con su comunidad.

Tal es el caso de los pobladores de comunidad nativa quechua Wayku, en el Departamento de San Martín. Su particularidad radica en ser una etnia típicamente quechua en medio de una región amazónica, lo que se demuestra a través de sus costumbres, manifestaciones culturales, alimentación, vestimenta, etc. que la convierten en una zona única y especial, con gran atractivo turístico. Debido a dichas particularidades este trabajo intenta estudiar a esta comunidad e identificar sus necesidades de información, buscando estrategias de solución a las mismas, con el fin de apoyar el desarrollo integral de la zona. Entendiendo por desarrollo integral, el mejoramiento de sus condiciones de vida y la búsqueda de bienestar para los pobladores y sus familias.

Se intenta que los pobladores valoren el uso de información pertinente para el mejoramiento de su calidad de vida potenciando sus posibilidades de desarrollo local. El foco de su crecimiento económico radica en la optimización de sus actividades productivas y sus manifestaciones culturales que les permitan un sustento económico y educativo para la localidad.

Este requerimiento se enmarca dentro de las propuestas de la Agenda 2030, o los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas,<sup>6</sup> especialmente los dos primeros que buscan reducir la pobreza y el hambre en el mundo, y el ODS8 que está

---

6 Naciones Unidas. *Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por Naciones Unidas en Septiembre 2015.*

orientado hacia el trabajo decente y crecimiento económico. De manera similar, otros objetivos que son prioridad no solo para esta población sino para todo el país, son el ODS4 que busca proporcionar una educación de calidad, ODS5 igualdad de género y el ODS13 acción por el clima.

Como se ha mencionado anteriormente, el turismo y actividades productivas de Wayku y Lamas, dependen directamente de la naturaleza y su conservación dentro de un plan integrado para la comunidad.

## CONTEXTO SITUACIONAL

Wayku es una comunidad nativa quechua con una altura promedio de 800 a 900 metros sobre el nivel del mar,<sup>7</sup> en la provincia y distrito de Lamas, Departamento de San Martín, en Perú. Su población está estimada en 3000 habitantes, aunque no hay un consenso en las fuentes consultadas, las que consignan desde 1800 pobladores hasta más de 5000. Jóvenes de la comunidad estiman en el presente año 2019, una población aproximada entre 3000 a 3500 habitantes.<sup>8</sup> La población mayoritaria es la de los adultos jóvenes (20 a 49 años), que representa más de 37% de la población, seguida de los jóvenes de 10 a 19 años con un 25.7%. y los niños menores de 10 años con 24%, Es decir, la población está conformada por grandes grupos de niños, jóvenes, y adultos jóvenes (0-49 años), que conforman un 87 % del total de la población, mientras que el estimado de la PEA estaría formada por los grupos de 20 a 64 años de edad que suman un 47.2% (tabla 1).

Estudios actuales, como el del Ministerio de Cultura,<sup>9</sup> indican que desde el siglo XVIII y debido a la expansión de los jesuitas

---

7 Instituto Nacional de Estadística e Informática. *Estadísticas de población: por departamentos, provincias, distritos y centros poblados*.

8 Castillo Servando, G. (2019). Entrevista virtual 5 abril de 2019, basado en la información de su "Apu".

9 Ministerio de Cultura [Perú]. *Cerámica tradicional kichwa lamas de Wayku*, 9.



**Tabla 1.** Población del Wayku

Grupo Etario	Hombres	Mujeres	Total	%
0-9	217	226	443	24
10-19	250	223	473	25.7
20-49	339	348	687	37.3
50-64	88	94	182	9.9
65+	28	29	57	3.1
total	922	920	1842	100%

Elaboración propia con base en Pozzi (2013b) y Castillo Servando (2019).

con el fin de evangelizar a los nativos, se formó una comunidad quechua hablante en Lamas, con variaciones de la lengua quechua de Chachapoyas, a la que se denomina actualmente el quechua lamista. Indica la misma publicación que hasta la actualidad dicha lengua es usada, especialmente en la comunidad nativa de Wayku. “En la actual ciudad de Lamas, las casas de las familias kichwa lamas se concentran en la parte baja, también conocida como barrio Wayku, mientras las familias mestizas ocupan la parte alta y central”.

Es un barrio con muchas tradiciones y costumbres ancestrales, especialmente lengua, cerámica, danzas, vestimenta, entre otras manifestaciones particulares. Muchas de estas tradiciones se conservan y son un atractivo turístico; sin embargo, Hidalgo Pozzi,<sup>10</sup> investiga diversas formas y causas de la aculturación de esta sociedad, especialmente en el grupo de niños y jóvenes, quienes están perdiendo sus tradiciones. Concluye que la mezcla de ambas culturales (la dominante y la dominada), ha traído una relación desigual que tiene como consecuencia un proceso de aculturación que lleva a los pobladores nativos a “imitar” a los mestizos, o a ocultar sus tradiciones por temor a ser discriminados.

---

10 R. Hidalgo, “Procesos aculturativos en las manifestaciones folklóricas del centro poblado, Comunidad Quechua Wayku de Lamas, Perú”, 95.

Con relación a la vivienda, se muestra ambientes grandes en casas aisladas entre sí, en este sentido Scaletti<sup>11</sup> menciona que en “[Wayku] los caminos y recorridos siguen las quebradas e inclinaciones naturales, y la mayoría de ellos no se encuentran asfaltados [...] las construcciones se presentan separadas unas de otras, y en general tienden a encontrarse aisladas, como habitaciones rodeadas de ambientes complementarios —cocinas, almacenes— y pequeñas chacras”.

El atractivo más importante de esta comunidad son sus danzas y vestimenta típica que muestran un colorido y características particulares, originando por lo tanto, una atracción hacia los turistas y visitantes. Los operadores turísticos están explotando esta oportunidad y los pobladores se preparan para mostrar su cultura en manifestaciones públicas, frente a los turistas y al mismo tiempo vender algunos productos agrícolas o cerámica autóctona. Sin embargo, como mencionan Fasabi y Tuanama<sup>12</sup> estas manifestaciones también están incrementando la aculturación o imitación de costumbres foráneas.

Con relación a la educación, existe en Wayku una escuela bilingüe que proporciona educación de nivel inicial, primario, y secundario. Sin embargo, no todos los docentes son bilingües. Adicionalmente, se debe cumplir con el programa educativo estatal, lo cual significa otra causa de aculturación, pues obliga a los nativos a estudiar en el idioma “mestizo” y en un contexto distinto de su realidad.

En términos de desarrollo económico, el INEI menciona para todo el distrito de Lamas niveles de pobreza que van en una proyección para el año 2015, de 29 a 32 % de la población,<sup>13</sup> sin embargo, se sabe que la pobreza de la comunidad nativa de Wayku es mayor.

---

11 A. Scaletti, “Arquitectura vernácula residencial en Lamas, Perú: un estudio tipológico”, 12

12 I. Fasabi y A. Tuanama, *Causas socioculturales que determinan la pérdida de identidad cultural en el centro poblado comunidad nativa Kechwa Wayku-Lamas*.

13 Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017b). Cuadro No. 2: Perú, población, condición de pobreza, por intervalo de confianza, se-

En cuanto a sus principales medios de sustento, se mencionan el turismo, la agricultura y su cerámica. Según el Ministerio de Economía y Finanzas,<sup>14</sup> el hecho de ser incluida la visita al Wayku por los operadores turísticos ha significado una mejora en los ingresos económicos de la población. En este sentido, Ichpas, Regalado, Cuéllar y Sánchez<sup>15</sup> refieren que se debe incidir en la inversión en un turismo diferenciado para el turista interno y el externo. Además aprovechar el interés por exploradores que buscan relacionarse con la naturaleza y los bosques, aunque entre las dificultades, se menciona que el Departamento de San Martín, es una de las regiones peruanas que ha tenido mayor cantidad de pérdida de bosques, debido al sembrío de coca que existía. Con relación a la agricultura, Ichpas *et al.* mencionan que los cultivos más rentables son el café y el cacao “dentro de la actividad agrícola de la región San Martín, los cultivos permanentes que más aportan a su Valor Agregado Bruto Agrícola son el café, el cacao, el plátano, la palma aceitera y el pasto braquearia”.

En el área de información y comunicación, debemos considerar que el distrito de Lamas cuenta con conexión a Internet y telefonía móvil, sin embargo en el Wayku no hay una cobertura total, pero si cobertura móvil y uso de redes sociales. Esto nos lleva a pensar en la necesidad de usar los dispositivos móviles para información y educación.

Especial atención merecen la red de telecentros de CEDRO, implementados en el marco del Programa de Desarrollo Alternativo con el proyecto Inclusión Digital en las regiones Huánuco, Ucayali y San Martín. Los telecentros se definen como espacios de capacitación y aprendizaje para fortalecer el desarrollo educativo, social y económico-productivo, a través del uso de nuevas tecnologías de la información.

---

gún distrito 2013. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf)

14 Ministerio de Economía y Finanzas- OPI [Perú], “Mejoramiento de los servicios públicos turísticos del recorrido turístico de la localidad de Lamas y el barrio kechwa nativo Wayku”, 45.

15 H. Ichpas *et al.* *Planeamiento Estratégico para la Provincia de Lamas*.

Parte de los procesos del proyecto Inclusión Digital (PID), se trabajó promoviendo las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), a través de los telecentros, asumiendo que ellas pueden ser medios eficaces para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones y contribuir al desarrollo local. El PID de CEDRO-USAID buscó acortar la brecha digital promoviendo el uso de Internet y un modelo de intervención comunitaria especialmente desarrollado, logrando desde el año 2012, implementar un conglomerado de más de 40 telecentros, denominado “Red de Telecentros de la Amazonía”, en comunidades rurales de las regiones Huánuco, San Martín, Ucayali y Junín (Satipo). Además del acceso guiado a Internet por administradores o facilitadores presentes en los telecentros, se llevaron a cabo cursos de Alfabetización Digital dirigidos a jóvenes, madres de familia y público general, cursos breves diseñados para agricultores. En todos los telecentros también se realizaron cursos de Educación Financiera con el propósito de fortalecer conocimientos y capacidades financieras de interés en la población. Posteriormente, la creación de un nuevo componente de Inclusión Financiera llevó estos conocimientos a más beneficiarios.

El Telecentro implementado en la ciudad de Lamas, es visitado por los pobladores del Wayku y donde se han beneficiado de los cursos de capacitación mencionados.

## METODOLOGÍA

Esta es una investigación social, que ha utilizado diferentes métodos directos de investigación, para acercarse a la población, tales como una visita a la localidad y observación directa, grupos focales y entrevistas en línea. La continuación de este trabajo contempla entrevistas en persona (o cara a cara) con diferentes miembros de la población, especialmente autoridades. Podríamos citar como métodos indirectos utilizados, la revisión documental, incluyendo material electrónico y audiovisual.

Estos métodos nos han permitido recoger información relevante sobre las necesidades de información, acercándonos al grupo

objetivo que está representado por jóvenes de 16 a 25 años. Estos jóvenes pertenecen a una asociación denominada “Jóvenes Trabajando para Ellos”, la mayoría se encuentra estudiando el nivel universitario en las áreas de turismo y educación bilingüe, y están interesados en participar en proyectos comunitarios orientados a preservar sus tradiciones culturales, su idioma y otras características étnicas. Posteriormente se proyecta capacitarlos en liderazgo y toma de decisiones y la puesta en marcha de una unidad de información local.

El número de participantes y su nivel de educación se muestra en la tabla 2, el contacto directo se realizó a través del coordinador de actividades culturales y la participación de algunas autoridades de la zona.

**Tabla 2.** Recolección de datos

No.	Fecha	Método	Modalidad	No. Participantes	Edad	Nivel Educativo
1	2018-oct	Taller y reunión - Lamas	Presencial	23	18-50	Secundaria y superior
2	2018-oct	Visita y Observación-Wayku	Presencial	5	18-30	Secundaria y superior
3	2018-oct	Difusión: radio y diario - Lamas	Presencial	5	18-30	Secundaria y superior
4	2018-oct	Reunión Promotor cultural y Apu - Wayku	Presencial	4	18-40	Secundaria y superior
5	2019-ene	Reunión Promotor cultural (2)	Virtual	3	18-30	Educación superior
6	2019-marzo	Reunión jóvenes de la comunidad	Virtual	9	18-25	Educación superior
7	2019-abril	Reunión jóvenes de la comunidad (2)	Virtual	3	18-25	Educación superior
8	2019-mayo	Reunión jóvenes de la comunidad (3)	Virtual	2	18-25	Educación superior

Elaboración propia con base en visita y entrevistas directas.

Los resultados que se discuten más abajo incluyen un conocimiento fidedigno de las necesidades informativas de la población y un

plan para formar jóvenes líderes que tomen a su cargo un centro de información local.

Nuestro objetivo principal es el de apoyar a dichos jóvenes, a hacer realidad su inquietud, permitiéndoles expresarse libremente para manifestar sus necesidades de información inmediatas y futuras. Estas necesidades deberían satisfacerse a través de información relevante que será acopiada y puesta en marcha en una unidad de información local, la que deberá incluir servicios de información al ciudadano, al turista y a los organismos de apoyo. A la vez, desarrollar estrategias de información que les permitan preservar su identidad cultural y lograr sensibilizar a otros jóvenes para que se unan al grupo y puedan beneficiar a toda la comunidad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El modelo NEIN propulsado por J. J. Calva<sup>16</sup> en el año 2001 considera tres etapas claramente definidas que pueden aplicarse a este trabajo: 1) surgimiento de las necesidades de información 2) comportamiento informativo y 3) satisfacción de las necesidades de información. Como ésta es una investigación en curso y refleja las necesidades de información de la comunidad expresada por el grupo de jóvenes entrevistados, estaremos discutiendo los resultados obtenidos para las dos primeras etapas, pues la tercera se encuentra aún como propuesta, e implica la creación de una unidad de información local que responda a las necesidades expresadas. Como se mencionó anteriormente, estas respuestas fueron obtenidas a través de una participación abierta y expositiva, con algunas preguntas dirigidas, similar a los grupos focales; no se utilizó la técnica de entrevistas estructuradas o semi estructuradas.

---

16 J. J. Calva González. *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*, 168.

## Surgimiento de las necesidades de información

Hemos identificado que las necesidades de información de la comunidad se pueden agrupar en: a) Necesidades que surgen entre todos los miembros de la comunidad y que van relacionadas con la reducción de la pobreza y el crecimiento económico; y b) Necesidades propias de la población joven.

- a) Entre las primeras, es decir, necesidades de la comunidad, los jóvenes y algunos adultos expresaron problemas ya identificados, relacionados con su derecho a la identidad, derecho que está presente en la Constitución del país. Esto significa, como lo manifiesta Gómez Reyna<sup>17</sup> la falta de reconocimiento de sus particularidades de idioma, cultura, costumbres ancestrales, que los convierte en una comunidad diferenciada del resto. En este sentido, no se promueve una investigación profunda de las características étnico-antropológicas de la población, así como su idioma y su forma de expresión. La autora entrevista a 27 pobladores nativos, de los cuales 77 por ciento consideran que se vulnera su identidad (tanto por parte del Estado como de los mestizos), siendo los principales factores de vulnerabilidad, el desconocimiento de su cultura e idioma y la educación que se ofrece y pobreza existente. Mientras que en el caso de la discriminación algo más del 85 por ciento se siente discriminado. Parte de la responsabilidad de este problema, recae en el sistema educativo, por la poca presencia de programas interculturales bilingües, unido a la indiferencia de entidades peruanas relacionadas con la cultura y las poblaciones étnicas, no permiten encontrar soluciones o un reconocimiento de las características propias de cada comunidad y la necesidad de hacerlas perdurar en el tiempo.

---

17 S. K. Gómez, *Vulneración del Derecho a la Identidad como medio discriminatorio del quechua hablante de la población Nativa del Barrio Wayku-Lamas; en el año 2015*, tablas 3, 4, 5, y 6, 39-42.

Otro de los problemas identificados por esta población, es el relacionado con la pobreza y el crecimiento económico. Como ya se ha manifestado y basados especialmente en el estudio de Ichpas *et al.*, se hace hincapié en la necesidad de inversión pública y privada en la zona, con el fin de utilizar los recursos naturales existentes, como medio de subsistencia y mejoramiento económico de la población. Se asume que un mejoramiento en la economía y la reducción de la pobreza, llevarán a la población a alcanzar mayor bienestar para sus familias, así como mejores niveles educativos.

- b) Al identificar las necesidades típicas de la población joven, se puede mencionar problemas que se producen por el bajo nivel educativo, informalidad económica, pobres relaciones familiares, y un mal uso de los recursos para su supervivencia. Entre los principales problemas expresados por los jóvenes está un alto nivel de embarazo adolescente y falta de planificación familiar, que lleva a los y las jóvenes a abandonar sus estudios secundarios para buscar el sustento familiar. Al mismo tiempo el machismo existente y la falta de políticas de equidad de género, agravan este problema. Otro problema manifestado, posiblemente debido a un sesgo en la población entrevistada (jóvenes estudiantes), fue el de la necesidad de un mejoramiento de la infraestructura adecuada para el turismo, la oferta y planificación de un turismo vivencial, y turismo en la naturaleza, así como el mejoramiento de carreteras y servicios básicos.

### Comportamiento informativo

En esta segunda etapa, se pudo identificar algunas necesidades y hábitos de búsqueda de información entre los jóvenes. Como es natural por su edad y su familiaridad con las TIC, estos jóvenes hacen alto uso de redes sociales y comunicación vía Facebook, WhatsApp y telefonía móvil, por lo que mayormente se valen de recursos informales (entre amigos o colegas), para resolver sus necesidades de información.



Pero, si analizamos con más detenimiento sus requerimientos de información, muchos de los jóvenes no están totalmente conscientes de la necesidad de información para su vida diaria (educación, salud, trabajo, etc.). Es posible que esta situación se dé por el hecho de que no existe una biblioteca en la comunidad, y la biblioteca del distrito de Lamas (anexa al Telecentro) tiene una función tradicional, con una colección muy pobre y desfasada de textos escolares, cuentos infantiles y literatura en general. Es decir, no se ha desarrollado una colección que compile información económica, información para el desarrollo, información para el empleo, servicios ciudadanos, etc., la base para el diseño del centro de información local que se propone. Es necesario aprovechar el uso de las TIC entre los jóvenes para diseñar servicios en línea y colaboración efectiva entre ellos.

### Satisfacción de las necesidades de información

Como mencionamos, esta etapa aún se encuentra en propuesta o diseño. Sin embargo, tal como se menciona en el acápite (b), se requiere hacer uso de las tecnologías para poder llegar a poblaciones nativas, alejadas de la zona urbana, en especial, acopiar información producida por el Estado y los ministerios respectivos (salud, empleo, programas sociales, agricultura, etc.). Además de utilizar las fuentes de información “personales”, es decir, comprometer expertos y funcionarios gubernamentales y privados que brinden la información requerida por la población.

### CONCLUSIONES

Por lo expuesto y de acuerdo con lo manifestado por el grupo de jóvenes encuestados, es evidente que existen problemas ya explicados anteriormente y que podemos resaltar acá:

- Se están perdiendo las costumbres ancestrales, y es necesario poner coto a esta situación. Hay que mencionar que ya existe conciencia de este hecho por parte de un grupo

de jóvenes organizados, quienes ya han realizado algunas actividades al respecto, como por ejemplo, colocación de carteles bilingües con frases alusivas a la preservación de sus tradiciones, así como equidad de género o erradicación del machismo.

- Se manifiesta una necesidad de información relevante para mejorar sus condiciones de vida, especialmente en las áreas de salud, empleo y desarrollo del turismo y la preservación de los recursos naturales
- Otra realidad manifiesta es la falta de reconocimiento o valoración de la información y las bibliotecas, como medios de satisfacción de sus necesidades informativas. Éste es un problema que se desea afrontar en una tercera etapa.
- De igual manera, se hace evidente la falta de apoyo estatal y políticas públicas que incentiven la inversión pública y privada en el desarrollo de esta comunidad y otras comunidades nativas, para encontrar soluciones integrales y perdurables para la comunidad.

## RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que podemos presentar como posibles soluciones a la situación presentada, tenemos:

- El diseño de un sistema para el acopio de información local, tanto impresa como electrónica, que apoye a resolver las necesidades mencionadas.
- Acopio de información relevante para el auto emprendimiento, negocios y comercialización de sus productos, que genere mayores oportunidades de empleo y toma de decisiones eficientes.
- Uso eficiente de las TIC para incentivar el uso de información pertinente, con servicios innovadores y creativos. Especialmente aplicaciones para los teléfonos inteligentes que les permitan comercializar sus productos.

- Ciclos de charlas y/o cursos con expertos en salud, producción y otras actividades que lleven al mejoramiento de sus condiciones de vida, a través de alianzas estratégicas con los Ministerios y otras organizaciones locales, regionales y gubernamentales.
- Producción de videos y recopilación de la tradición oral como medios para preservar sus costumbres y valorar su identidad.
- Promoción de la lectura y escritura bilingüe sobre temas locales en festivales infantiles y juveniles, y publicación de libros o folletos alusivos.
- Promoción de la lectura y escritura en familia, con especial énfasis en escuela de padres, y problemas de los adolescentes.
- Promoción de los productos típicos de la comunidad, no solo para los turistas, sino para todo el pueblo.
- Capacitación en alfabetización digital e informacional, puesto que los jóvenes conocen el uso de redes sociales, pero no desarrollan eficiente estrategia de búsqueda de información (sobre todo académica).
- En relación con la educación, se recomienda que las escuelas incorporen programas específicos sobre interculturalidad, identidad, idioma o quechua lamista, costumbres, danzas y otras manifestaciones culturales.
- Finalmente, trabajar con los jóvenes, talleres y capacitaciones, en alianza con la Biblioteca Nacional y el grupo de trabajo de CLIA (Interacción Comunidad Biblioteca), para trabajar los lineamientos para la implementación y funcionamiento de una “unidad de información local” (UIL).

## BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México. UNAM. 2004.
- Castillo Servando, G. Entrevista virtual, 5 abril de 2019.
- Fasabi Satalaya, L. y Tuanama Ordoñez, A. *Causas socioculturales que determinan la pérdida de identidad cultural en el centro poblado comunidad nativa Kechwa Wayku-Lamas, San Martín*, 2014. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo. Tarapoto, Universidad Nacional de San Martín, 2014. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/2235>
- García Allen, A. *Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas*. 2016 <https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gómez Reyna, S.K. *Vulneración del Derecho a la Identidad como medio discriminatorio del quechua hablante de la población Nativa del Barrio Wayku- Lamas; en el año 2015*, tablas 3, 4, 5, y 6, 2018: 39-42.
- Hidalgo Pozzi, R. "Procesos aculturativos en las manifestaciones folklóricas del centro poblado, Comunidad Quechua Wayku de Lamas, Perú". *Ciencia y Tecnología*. Escuela de Postgrado Universidad Nacional de Trujillo. 2013: 95-110. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5612>.
- Ichpas Adatao, H.; Regalado Gutiérrez, D.; Cuéllar Vane-gas, L. & Sánchez Andrés, S. *Planeamiento Estratégico para la Provincia de Lamas*. Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Lima, PUCP, CENTRUM, 2017. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9635>
- IFLA y TASHA. *Acceso a la información y objetivos de desarrollo sostenible*. DA2I. 2017. <http://origin-da2i.ifla.org/sites/da2i.ifla.org/files/uploads/docs/da2i-2017-full-report-es.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Cuadro 2. Perú, Población, condición de pobreza, por intervalo de confianza, según distrito 2013. 2017. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1261/Libro.pdf).

Instituto Nacional de Estadística e Informática [Perú] (INEI).

“Estadísticas de población: por departamentos, provincias, distritos y centros poblados”. 2017. [www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1201/cuadros/snmartin/snmartin\\_22\\_3.xls](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1201/cuadros/snmartin/snmartin_22_3.xls).

Line, M. “Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses”. *Aslib Proceedings*, (Vol. 26 Núm. 2, 1974): 87-87. <https://doi.org/10.1108/eb050451>.

Ministerio de Cultura [Perú]. *Cerámica tradicional kichwa lamas de Wayku*. 2017: 9-11. <https://www.gob.pe/institucion/cultura/informes-publicaciones/1378-ceramica-tradicional-kichwa-lamas-de-wayku>.

Ministerio de Economía y Finanzas -OPI [Perú]. *Mejoramiento de los servicios públicos turísticos del recorrido turístico de la localidad de Lamas y el barrio kechwa nativo Wayku – Provincia de Lamas – Región San Martín*. 2014 [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=2ahUKEwjT5fK9zvThAhXwx1kKHV\\_gB4cQFjAlegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fofi5.mef.gob.pe%2FappFs%2FDownload.aspx%3Ff%3D2729\\_OPICOMERCIO\\_201394\\_121953.pdf&usg=AOvVaw0X5MzHzOmKM9YhE8tpXi47](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=2ahUKEwjT5fK9zvThAhXwx1kKHV_gB4cQFjAlegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fofi5.mef.gob.pe%2FappFs%2FDownload.aspx%3Ff%3D2729_OPICOMERCIO_201394_121953.pdf&usg=AOvVaw0X5MzHzOmKM9YhE8tpXi47).

Naciones Unidas. *Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados por Naciones Unidas en Septiembre 2015*. <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.

Naranjo Vélez, E. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, (v. 19, n. 38, ene. 2005): 33-60.

<http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/4060/51623> doi: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2005.38.4060>.

Naranjo Vélez, E. y Rendón Giraldo, N. E. “Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información”. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, (Vol. 26 Núm. 2 julio-diciembre de 2003): 13-37.

Sanz Casado, E. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 1994.

Scaletti Cárdenas, A. “Arquitectura vernácula residencial en Lamas, Perú: un estudio tipológico”. *Consensus*. (19 (2), 2014): 12. [http://www.unife.edu.pe/centro-investigacion/revista/N19\\_Vol2/Artu00EDculo%201.pdf](http://www.unife.edu.pe/centro-investigacion/revista/N19_Vol2/Artu00EDculo%201.pdf).

## *Necesidades de información de una población...*

### **Costumbres. Danzas y tradiciones**

**Foto 1. Danza típica**



Créditos: Ana María Talavera Ibarra, 2018.

**Foto 2. Cerámica**



Créditos: Ana María Talavera Ibarra, 2018.

Educación: bilingüe, biblioteca municipal Lamas



Fuente: “Innovadora estrategia se implementa en comunidad nativa Wayku en Lamas” / VIA Televisión [recurso en línea], YouTube, subido el 19 de julio de 2017. Disponible en línea a través de: <https://youtu.be/iFbTZVdGdmU>.

**Foto 3. CEDRO Región San Martín**



Fuente: Liubenka Obrenovich y Ana María Talavera Ibarra.



## *Necesidades de información de una población...*

Información y comunicación: internet (telecentros CEDRO),  
redes sociales, alfabetización digital

*Foto 4. Telecentro*



Fuente: Ana María Talavera Ibarra.

## **Necesidades de información**

*Foto 5. Telecentro*



Fuente: Ana María Talavera Ibarra.

## *Usuarios de la información...*

**Foto 6. CEDRO Región San Martín**



Fuente: Liubenka Obrenovich y Ana María Talavera Ibarra.

**Foto 7. CEDRO Región San Martín**



Fuente: Liubenka Obrenovich y Ana María Talavera Ibarra.

# Necesidades y comportamiento informativo de los mediadores de salas de lectura, San Luis Potosí, México

JANETT RUIZ GÓMEZ  
*Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México*

## INTRODUCCIÓN

Desde el año del 2002, Hernández y Calva concluyeron que “[...] el usuario se transformó en el objeto/sujeto de estudio de la bibliotecología”,<sup>1</sup> por lo anterior, conocer los usuarios es vital para que las bibliotecas puedan proporcionar un mejor servicio.

Tomando en cuenta lo anterior, el presente documento aborda las necesidades y el comportamiento informativo de una comunidad no estudiada. El objetivo general de la investigación se centra en analizar las necesidades y los comportamientos informativos de los integrantes del diplomado para profesionalización de mediadores de la sala de lectura en San Luis Potosí. Los objetivos específicos son:

- Identificar las necesidades de información para conocer las expectativas informativas que requieren.

---

1 Patricia Hernández y Juan José Calva, *Mesa redonda, usuarios de la información. Memoria del 13 de octubre al 13 de noviembre de 2002*, 69.

### *Usuarios de la información...*

- Conocer el recurso informativo que utilizan con mayor frecuencia.
- Identificar la fuente de información a la que acuden los mediadores de las salas de lectura

Se parte del supuesto de que los mediadores requieren información sobre estrategias de lectura, y el documento que utilizan con mayor frecuencia es el libro, por lo que son usuarios reales de la biblioteca pública.

### DIPLOMADO PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE MEDIADORES DE SALA DE LECTURA

El Diplomado para la Profesionalización de Mediadores de Salas de Lectura es un programa que pertenece a la Secretaría de Cultura de San Luis Potosí y está avalado por la Universidad Autónoma Metropolitana plantel Xochimilco (UAM-X). Este programa se lleva a cabo en diversos estados de la República Mexicana con la finalidad de acercar a la ciudadanía a las prácticas lectoras. Año

*Imagen 1. Mediadores de las salas de lectura de San Luis Potosí*



Fuente: Archivo de la Secretaría de Cultura de San Luis Potosí.

con año la Secretaría de Cultura emite una convocatoria dirigida a la comunidad en general —sin importar el grado escolar— para elaborar de forma voluntaria un proyecto de una sala de lectura y ejecutarla con por un plazo mínimo de un año, ésta puede ser enfocada a: niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos mayores, comunidades indígenas, etcétera.

Quienes son aceptados, reciben de forma gratuita el diplomado (que consta de ocho módulos) y una dotación de libros para abrir la sala de lectura. Cabe mencionar que éste es el único programa en el país que está destinado a la promoción de la lectura, y tuvo sus inicios en el año de 1995.

## LAS SALAS DE LECTURA Y LOS MEDIADORES

El Programa Nacional de Salas de Lectura (PNSL) es una de las iniciativas más importantes del fomento al libro y a la lectura en México: “Convencidos de que el acceso al conocimiento y la información es un derecho de todo ciudadano, potenciamos el acceso al libro, a la lectura y a la cultura escrita en ambientes hospitalarios”.<sup>2</sup> Los principios que dan vida a las salas de lectura son: libertad, igualdad, inclusión y autonomía.

Una sala de lectura se forma con un mediador voluntario y la comunidad —vecinos, amigos, compañeros de escuela, amas de casa, personas privadas de la libertad, y todo ciudadano interesado— en un espacio fijo, que puede ser una cancha deportiva, un salón comunitario, el comedor de la empresa, la sala de una casa, un parque público y la sala de espera del hospital, entre otros.

Los mediadores son ciudadanos voluntarios que después de ser formados por ocho módulos, se dan a la tarea de abrir una sala de lectura con la misión de acompañar y dialogar de forma escrita y oral con los lectores.

---

2 ¿Qué es el Programa Nacional de Salas de Lectura?

## DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

La información juega un papel esencial, como sustenta la autora Izquierdo Alonso: “El usuario y el uso de la información documental son hoy en día el centro de las preocupaciones de los sistemas de información”,<sup>3</sup> por lo que es una prioridad conocer las necesidades y los comportamientos informativos de las diversas comunidades de la sociedad.

### ¿Qué es un usuario?

Sanz propone una clasificación de usuarios. Define al usuario potencial como “[...] aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades, pero que no es consciente de ello. Mientras que el usuario real no sólo es consciente de que necesita información, sino que la utiliza frecuentemente”.<sup>4</sup>

Existen diversas definiciones sobre necesidad y comportamiento informativo. En cuanto al primero, Krikelas menciona que es “[...] un concepto subjetivo, relativo, que sólo se da en la mente del individuo que la experimenta. Es definido como el reconocimiento de incertidumbre”.<sup>5</sup> Por otro lado, Hernández Salazar sustenta lo siguiente:

Las necesidades de información son entendidas como el conjunto de datos registrados que un individuo necesita poseer para cubrir un propósito de uso definido, y el objetivo de uso que hará de la información determinará las necesidades de información de una persona, a partir de un problema se busca la solución.<sup>6</sup>

---

3 Mónica Izquierdo. *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información: bases conceptuales y metodológicas*, 113.

4 Sanz, citado por Izquierdo, *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información: bases conceptuales y metodológicas*, 117.

5 Krikelas, citado por Santiago Pacheco, Luis Ernesto, *Necesidades de información y comportamiento informativo de una biblioteca universitaria*, 18.

6 Patricia Hernández, *La producción del conocimiento científico como base para determinar los perfiles de usuarios*, 30.

Tomando en consideración las dos definiciones anteriores, las necesidades de información son una carencia subjetiva que presenta un individuo. En cuanto al comportamiento informativo, Calva lo define de la siguiente forma: “Se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto originadas a partir de la insuficiencia de la información y del conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento”.<sup>7</sup>

Las necesidades provocan comportamientos informativos, o en otras palabras como lo llaman Vázquez y Calva se produce una transformación en sus actividades, “[...] en las que en ocasiones se puede tener una necesidad de información (débil o latente), pero no perseguir su respuesta, o se puede manifestar todo a través de una acción”.<sup>8</sup>

Es así que en diferentes momentos de la vida el sujeto tiende a presentar necesidades y con ello, manifiesta comportamientos informativos que los llevará a buscar información en distintas entidades documentales. Finalmente, Calva menciona que el comportamiento del sujeto en la búsqueda de información se puede mover en dos direcciones: los recursos informativos y fuente de información.

## METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, el primero con la técnica del cuestionario y el instrumento de la encuesta; el segundo con la técnica de la guía de pregunta y el instrumento de la entrevista.

La muestra es intencional, por lo que los instrumentos fueron aplicados a los 15 mediadores de salas de lectura que conforman el diplomado en la capital de San Luis Potosí.

---

7 Juan José Calva, *Las necesidades de información, fundamentos teóricos y métodos*, 101.

8 Salvador Enrique Vázquez y Juan José Calva. *Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores*, 179.

En cuanto a la elaboración del cuestionario, es importante mencionar que fue diseñado para respuestas múltiples, con la finalidad de obtener mayor precisión de resultados. En esta investigación también se empleó una entrevista estructurada.

Además, se utilizó el programa SPSS para tabular la información y elaborar las gráficas correspondientes.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los mediadores de la sala de lectura presentan las siguientes características; el 87% (que corresponde a 13) son del género femenino, y el 13% (que corresponde a 2) son del sexo masculino. Es decir, asisten al diplomado más mujeres que hombres.

La edad de los mediadores de la sala de lectura oscila entre los 23 y 67 años, siendo el rango más alto la edad de 31 a 40 años. Le sigue con un empate con el 27% el rango de 41 a 50 y 51 a 60, y finalmente, el 7% que corresponde de 20 a 30 años.

Los mediadores son originarios de distintos lugares. Tal y como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Lugar de procedencia de los mediadores

Lugar	No. de personas
Santa María del Río, municipio de San Luis Potosí.	1
Cedral, municipio de San Luis Potosí.	2
Cabecera municipal de San Luis Potosí.	9
Chiapas	1
Ciudad de México	1
Guanajuato	1

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla, la gran mayoría, con un 60%, son originarios de la capital de San Luis Potosí.

En cuanto al nivel educativo, el 47% son de licenciatura, seguido por el 40% de posgrado y el 13% de bachillerato. Algunas de



las licenciaturas de los mediadores son: Historia, Educación, Ciencias de la Comunicación, Gastronomía y Psicología. Quienes estudian el posgrado son de Ciencias de la Información Documental, Educación, Promotor Cultural y Ciencias Biomédicas.

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades de información de los mediadores de sala de lectura son las siguientes:

- En primer lugar, con el 60% requieren de estrategias de promoción de la lectura.
- En segundo lugar, se presentaron dos casos iguales con un porcentaje del 33% que necesitan información sobre 1): tipos de textos, y 2): vida u obra de poetas, escritores, ensayistas, etcétera.
- En tercer lugar, demandan información sobre conocimientos culturales, tales como las prácticas de lectura de los ciudadanos de San Luis Potosí y las costumbres y/o tradiciones de los pueblos en donde instalarán sus salas de lectura.
- En cuarto lugar, se obtuvo un empate con 13% en 1): comprensión lectora y 2): temas de creatividad y manualidades. Finalmente, en el quinto lugar, con un 10% dijeron otras necesidades, como redacción, liderazgo y diseño de proyectos.

**Tabla 2. Necesidades informativas**

Necesidades informativas	Resultados
Estrategia de promoción de la lectura	60%
Comprensión lectora	13%
Conocimientos culturales	20%
Temas de creatividad y manualidades	13%
Tipos de textos o géneros	33%
Vida y obra de poetas, escritores, ensayistas, etc.	33%
Otro	10%

Fuente: Elaboración propia

## COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

En cuanto al comportamiento informativo, el 100% (que corresponde a 15) de los encuestados declararon que el libro y el video son los documentos al que recurren para obtener información, seguido por Wikipedia con el 93% (que corresponde a 14) y revistas especializadas con el 86% (que corresponde a 13).

Sin embargo, es preciso mencionar que por libro entendieron tanto libro físico como electrónico o digital.

“Cuando necesito información, busco tanto en los libros que tengo en mi casa, como en los libros electrónicos que hay en internet” (Testimonio 1).

“Me gusta leer en impreso porque me encanta cómo huelen los libros, pero en Internet también hay libros muy buenos que me han servido mucho” (Testimonio 2).

Dichos testimonios van a acordes a las ideas de Barbero,<sup>9</sup> quien en sus estudios afirma que los modos de leer han cambiado, por lo que no sólo se lee en impreso, sino en las pantallas.

Por otro lado, además de conocer el documento al que recurren para buscar información, se les preguntó la frecuencia con que lo hacen; por ello, al aplicar el cuestionario se les proporcionó las opciones de frecuentemente, algunas veces y casi nunca; por lo que a continuación se muestran los siguientes datos.

El libro es utilizado de una manera frecuente con el 73% y algunas veces con un 27%. Mientras que el video es utilizado de forma frecuente por el 33%, algunas veces por el 53% y casi nunca por 13%. De esta forma se observa que el libro es el documento que se utiliza con mayor frecuencia, en comparación con el video.

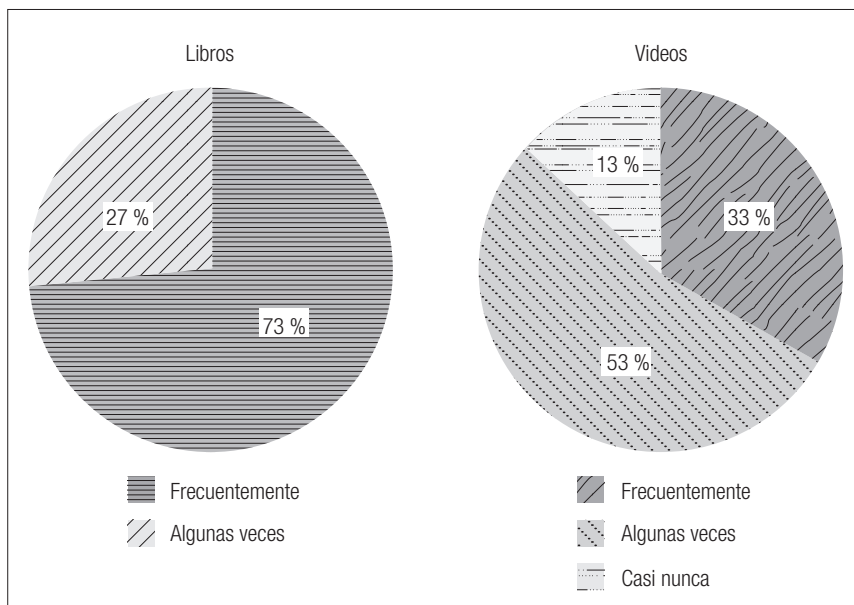
Wikipedia registró en uso de forma frecuente el 43%, algunas veces y casi nunca respectivamente con un 29%. Las revistas especializadas se usan de forma frecuente por el 8%, algunas veces por el 53% y casi nunca por el 31%.

A continuación, se presenta los datos obtenidos de dónde o a quién recurren para obtener información:

---

9 Jesús Barbero. *El saber hoy no es una interface, es un saber colectivo*.

**Gráfica 1.** Comparación de resultados entre libros y videos



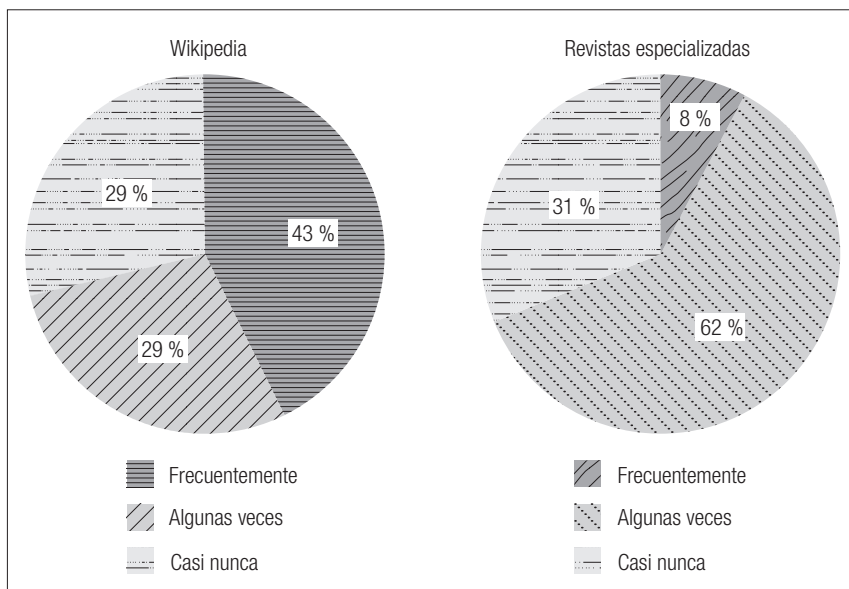
Fuente: Elaboración propia.

- En primer lugar, el 100% de los encuestados recurren al internet, en segundo lugar, el 93% a los maestros, y, en tercer lugar, con un 80% a la biblioteca pública.
- El internet es utilizado de forma frecuente con un 87%, con un 7% es utilizado algunas veces y casi nunca.
- A los maestros recurren frecuentemente con un 21%, algunas veces con un 64% y casi nunca con un 14%. Finalmente, la biblioteca pública es utilizada de forma frecuente con un 33%, algunas veces con un 50% y casi nunca con 17%.

Tal y como se observa en las gráficas, el Internet es más utilizado que la biblioteca pública, en entrevista se obtuvieron los siguientes testimonios de las razones por las que prefieren buscar información en Internet:

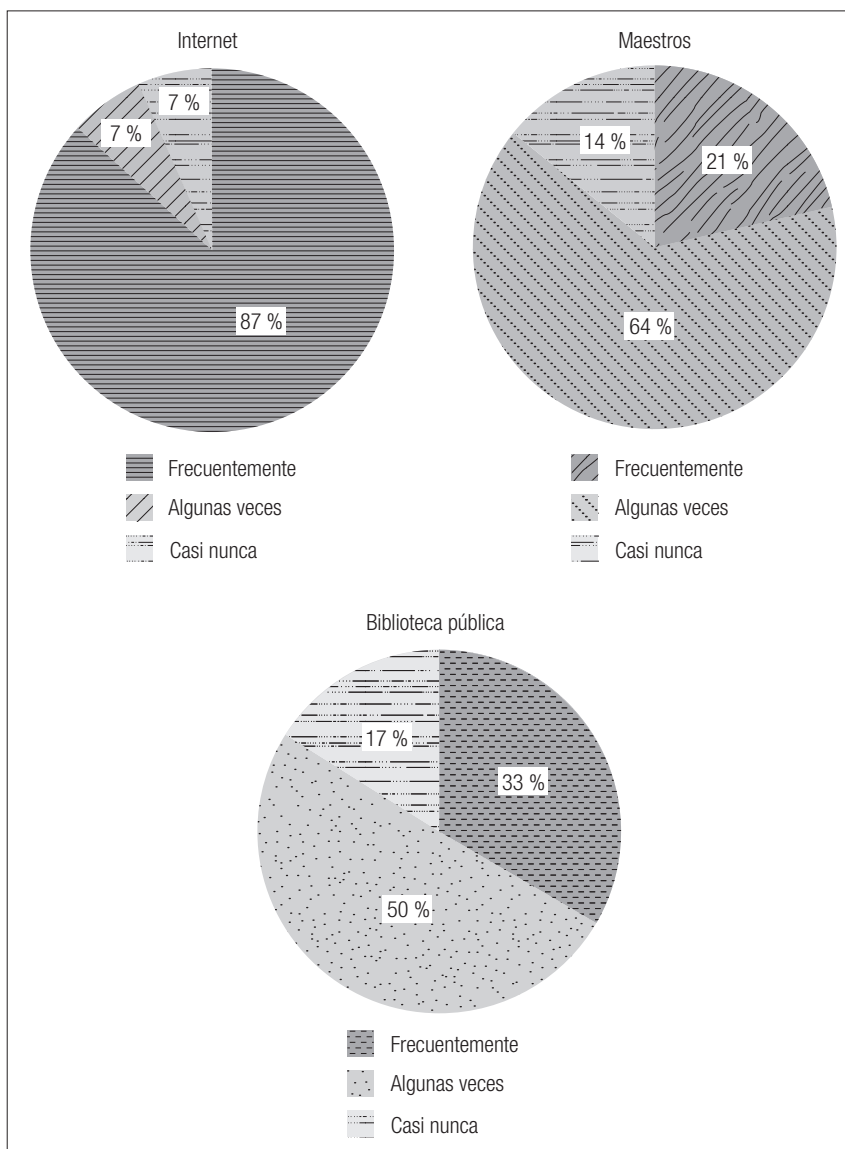
- “Accedo a Internet desde mi celular, lo cual me resulta más cómodo y rápido que ir a la biblioteca pública, por otro lado, la biblioteca me queda algo lejos de mi casa” (Testimonio 3).
- “Prefiero utilizar el Internet porque me gusta, creo que es una forma sencilla de acceder a la información, además ahorro tiempo, el único inconveniente de utilizar Internet es que me cansa la vista, pero de ahí es un medio perfecto para obtener información, voy a la biblioteca pública cuando tengo más tiempo y o cuando quiero encontrar un libro que me agrade y que se me dificulte leerlo en Internet” (Testimonio 4).
- “Me gusta leer más en impreso que por Internet, lo importante es leer, leo en donde se pueda, pero leer en Internet es más barato que comprar un libro” (Testimonio 5).

**Gráfica 2. Comparación de resultados  
entre wikipedia y revistas especializadas**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 3. Comparación de resultados  
entre internet, maestros y bibliotecas**



Fuente: Elaboración propia.

Los testimonios coinciden que el Internet es una forma viable para obtener información, lo cual refleja el impacto de las tecnologías y el potencial que éste representa como una alternativa que ofrece rapidez y bajo costo a los usuarios.

## CONCLUSIÓN

Tal y como se señaló en la hipótesis, los mediadores de la sala de lectura presentan una necesidad informativa en cuanto a estrategias de promoción de la lectura, debido a que al abrir una sala necesitarán técnicas para acercar a los ciudadanos a las prácticas lectoras.

En cuanto al comportamiento informativo, ellos prefieren utilizar como fuente de información principal en libros y videos. Siendo el libro utilizado con mayor frecuencia en comparación del video. Mientras que el recurso informativo al que acuden es el Internet.

De los resultados obtenidos, el 80% acude a la biblioteca pública y son usuarios reales. El otro 20%, a pesar de tener hábitos lectores y manifestar interés por la promoción de la lectura, no llegan a la biblioteca, por ende, son usuarios potenciales.

El Internet se posicionó por encima de la biblioteca pública, y los mediadores prefieren usarlo por accesibilidad, comodidad y bajo costo. Lo cual, muestra un reflejo del impacto de las tecnologías en la sociedad.

A pesar de la edad, dado que la mayoría oscila entre 31 a 40 años, seguido por los rangos de 41 a 50 y 51 a 60, en su mayoría saben utilizar el Internet, ya sea a través del celular o por la computadora. Esto se justifica al tomar en consideración que, al ser mediadores de lectura, presentan hábitos lectores, un factor que motiva a leer en los distintos soportes que ofrecen las tecnologías tales como el celular y la computadora.

Finalmente se realizan dos recomendaciones. La primera: Las bibliotecas públicas deben aumentar sus acervos en temática de estrategias de promoción de la lectura, vida y obra de escritores, poetas, ensayistas, etc., así como libros de conocimientos culturales sobre

la lectura. La segunda: las bibliotecas deberían trabajar en conjunto con los mediadores de las salas de lectura para proporcionarles material bibliográfico y publicitar los servicios que brinda una biblioteca. Esto beneficiaría a ambas partes en la obtención de mejores resultados en la promoción de la lectura en la sociedad potosina.

## BIBLIOGRAFÍA

Barbero Martín, Jesús. *El saber hoy no es una interface: es un saber colectivo*. <http://www.cubadebate.cu/noticias/2015/02/16/jesus-martin-barbero-el-saber-hoy-es-un-interface-es-un-saber-colectivo/>.

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información, fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

———. *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010.

Hernández Salazar, Patricia. “La producción del conocimiento científico como base para determinar los perfiles de usuarios”. *Hemera*, (vol. 15, no. 30.) 2001: 29-64.

Hernández Salazar, Patricia, Calva González, Juan José. *Mesa redonda, usuarios de la información*. Memoria del 13 de octubre al 13 de noviembre de 2002. *Hemera*, (Vol. 1, No. 2.) 2003: 69-79.

Izquierdo Alonso, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. (vol. 13, no. 26) 1999. DOI 10.22201/iibi.0187358xp.1999.26.3902. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902>.

Santiago Pacheco, Luis Ernesto. "Necesidades de información y comportamiento informativo de una biblioteca universitaria". *Hemera*, (vol. 1, núm. 1) 2003: 11-36.

Secretaría de Cultura de la Ciudad de México. "¿Qué es el programa de Salas de lectura?" [s.f]. 2019. <https://observatorio.librosmexico.mx/files/2018/salas/triptico-salas-lectura.pdf>.

Secretaría de Cultura de la Ciudad de México. "Las secretarías de Cultura Federal y de la Ciudad de México realizan el Primer Encuentro de Lectores en la capital mexicana". <https://www.cultura.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/0331-17>.

Vázquez Moctezuma, Salvador Enrique y Calva González, Juan José. "Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, (vol. 27, no. 61), 2013: 175-206. DOI 10.1016/S0187-358X(13)72559-0.



# El estudio del comportamiento informativo de ciudadanos/as desfavorecidos/as en Uruguay: hacia Servicios de Información a la Comunidad (SIC)

MARTHA SABELLI

*Universidad de La República, Uruguay*

## INTRODUCCIÓN

**E**l campo comportamiento informativo de la Ciencia de la Información (CI) es fecundo en sus diversos enfoques teórico-metodológicos, como también en la tipología de comunidades estudiadas. Al igual que otras áreas predomina como unidad de análisis los sujetos insertos en sistemas educativos de todos los niveles, en especial los universitarios, como también los especialistas y sus instituciones del contexto de la Ciencia y la Tecnología. En tiempos actuales irrumpen los nuevos cambios tecnológicos y sus innovaciones, y un creciente interés por conocer y aplicar a los artefactos los conocimientos sobre los comportamientos informativos que desencadenan estas innovaciones en los sectores de la sociedad con mayores posibilidades de acceso y uso.

Por el contrario, la atención dirigida a la ciudadanía común, llamada por algunos los hombres de a pie, o los hombres de la calle, léase, la gente común, y en especial, aquellos en situación desfavorecida y vulnerable, es escasa en la literatura internacional. En consonancia, en los países con pobres antecedentes en políticas de información dirigidas a la ciudadanía, a través de bibliotecas

públicas u otros servicios de información y lectura, la academia ha estado en general ausente en su rol de alertar sobre estas disonancias con los discursos emergentes de documentos representativos de políticas de información nacionales e internacionales. En este sentido, iniciamos nuestra tesis doctoral leída en noviembre del 2004 en la Universidad de Alcalá señalando:

El derecho a la información es uno de los bienes humanos más apreciados y defendidos a través de declaraciones, leyes y una amplia diversidad de documentos gubernamentales, nacionales e internacionales. Sin embargo, la realidad de principios del siglo XXI exhibe grandes contradicciones entre los discursos expresados y las acciones desarrolladas para el logro de los principios enunciados.<sup>1</sup>

Y la cerramos manifestando:

Es imprescindible crear una masa crítica sobre el tema que permita acumular conocimiento, generar ideas y posibles modelos de bibliotecas públicas y servicios de información para la comunidad. Todo ello forma parte de una 'ética de la urgencia', insoslayable tanto en la teoría como en la praxis.<sup>2</sup>

#### LA INVESTIGACIÓN EN COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE SECTORES DESFAVORECIDOS EN URUGUAY: UNA CONTRIBUCIÓN PARA EL DEBATE DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOCIALES DE INFORMACIÓN

En los Seminarios de Usuarios de Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, hemos tenido una valiosa oportunidad de presentar conferencias en sus reuniones anuales. Este libro difunde la última del segundo ciclo

---

1 M. Sabelli, *La información y el ciudadano en el entorno de la Sociedad de la Información: percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay*, 15.

2 *Ibid.*, 214.

(XIV Seminario) expuesta en el II Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información, reunidos en Lima (mayo 2019), donde quisimos dejar una impronta sobre la relación de los enfoques y resultados de los proyectos de investigación sobre comportamiento informativo de sectores desfavorables que desarrollamos en el lapso 2008-2018 y la vigencia de los servicios de información a la comunidad —IC o de información local— SIL diseñados y reformulados para el siglo XXI.

El siguiente diagrama pretende ilustrar sobre esta relación y su propósito sustancial: el acceso y apropiación de información inclusiva.

*Diagrama 1*



Fuente: Elaboración propia.

Nuestra línea de investigación sobre Estudios de Usuarios/Comportamiento informativo se inició a principios de los años 90 (en coautoría con María Cristina Pérez Giffoni, hasta el 2002); a continuación, se detalla en un cuadro los ámbitos de los usuarios estudiados. Se presentó su descripción en el IX Seminario de Usuarios.<sup>3</sup>

3 M. Sabelli, “Los Estudios de Usuarios en Uruguay: una perspectiva comparativa de las comunidades investigadas, 1992-2014”.

**Cuadro 1. Tipos de usuarios investigados 1992-2019**

Ámbito académico y científico
Investigadores y asesores en ciencias sociales
Investigadores de la Universidad de la República
Ámbito de los decisores políticos y de gestión
Decisores en ciencia y tecnología
Contextos de trabajadores
Trabajadores sindicalizados del sector metalúrgico
Pequeños productores lecheros
Contextos socio-económicos desfavorables 2008- 2019 - Uruguay
Jóvenes mujeres en situación vulnerable
Adolescentes en situación vulnerable y los servicios de atención primaria de salud.
Mujeres mayores y tablets del Plan IBIRAPITÁ

Fuente: Elaboración propia.

## **TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE CONTEXTOS DESFAVORABLES ESTUDIADOS EN EL LAPSO 1992-2018**

Se identifica en la última tipología las tres comunidades estudiadas en los últimos diez años, enfocadas a las personas con menos recursos socio-culturales, abarcando distintas edades y género. A continuación, el cuadro 2 detalla sobre los tres proyectos con su antecedente de mediados de los años 90, la investigación sobre productores lecheros familiares. Este último es mencionado al tener un impacto en el abordaje de los entrevistados y la inserción del equipo en el medio familiar; se basó en entrevistas en profundidad abiertas con el tambero, rodeado de su mujer e hijos. El equipo fue invitado a comer con ellos, compartiendo su mesa en casas muy humildes, pero en un ambiente acogedor, donde se tomó conciencia de la importancia de crear una relación horizontal, no invasora y respetuosa, facilitando la empatía e integración en el diálogo. Sin duda, dejó su huella para diez años después emprender con compromiso a los sectores desfavorecidos urbanos y, en especial, las mujeres. En este *lugar*, las mujeres de los tamberos ocupaban —y ocupan— un rol primordial, son las que además de las tareas de la casa y el cuidado de los hijos, ordeñan las vacas,

**Cuadro 2. Proyectos de investigación, título, comunidad de usuarios, alcance territorial, equipo interdisciplinario y fechas de inicio – finalización.**

Proyecto de Investigación	Comunidad de Usuarios	Alcance territorial	Equipo	Fecha
COMUNIDADES DE PEQUEÑOS PRODUCTORES FAMILIARES RURALES				
Proyecto Estudio de necesidades, demandas y uso de información de los productores lecheros	PEQUEÑOS PRODUCTORES LECHEROS (TAMBEROS)	Nacional Interior – Zona rural	Bibliotecología/CI. Equipo de Facultad de Veterinaria	1996-1999
COMUNIDADES DE JÓVENES Y PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN VULNERABLE				
Proyecto Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9, Montevideo)	JÓVENES MUJERES EN SITUACIÓN VULNERABLE	Nacional Montevideo – Zonas de contextos críticos	Bibliotecología/CI Sociología	2008-2010
Proyecto Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)	ADOLESCENTES EN SITUACIÓN VULNERABLE Y LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA	Nacional Montevideo – Zonas de contextos críticos	Bibliotecología/CI, Comunicación, Antropología, Ingeniería en Computación...	2010-2012 Cont. 2013-2014 (Paysandú)
La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados	MUJERES MAYORES JUBILADAS, PLAN IBIRAPITÁ	Nacional Departamentos de Paysandú y Rocha	Bibliotecología/CI Ingeniería en Computación	Abril 2017-marzo 2019

Fuente: Elaboración propia.

preparan conservas para vender y ayudan al hombre en el curso a distancia que aplicaba la Facultad de Veterinaria al que se sumó nuestro equipo. Éste después de estudiar las necesidades de información creó boletines informativos (*Tambo informativo*) y bibliotecas (*Bibliotambo*) para la familia en lugares accesibles (escuela pública más cercana, cooperativa agrícola).

El Proyecto “Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)” se

presentó y fue seleccionado por la Convocatoria Comisión Sectorial de Investigación Científica-CSIC 2008 a Proyectos de Investigación e Innovación Orientados a la Inclusión Social. Se desarrolló en la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines-EUBCA (actual Instituto de Información) de la Universidad de la República-UdelaR entre octubre 2008 y junio 2010, con nuestra responsabilidad. Se centra en los obstáculos, las barreras y los facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las ciudadanas en situación vulnerable y pone énfasis en los problemas existentes en el flujo y acceso a las fuentes más pertinentes de información registrada relacionada con temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil. Sus objetivos, metodología, referentes teóricos, etapas de la investigación, análisis de sus resultados y perspectivas fueron presentados en el VI Seminario de Usuarios de Información, Mérida, febrero 2011 y publicados como capítulo de libro<sup>4</sup> y el informe final como libro.<sup>5</sup> También puede consultarse la ponencia presentada en el ISIC The Information Behavior Conference y su publicación,<sup>6</sup> así como en un Congreso de IFLA.<sup>7</sup>

Como se mencionó expresamente en su título, el objetivo principal fue motivar la incorporación en la agenda de las políticas públicas de información locales la creación de servicios de información a la comunidad-SIC dirigido a las jóvenes y adolescentes en situación de vulnerabilidad socio económica y cultural,

---

4 M. Sabelli. "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay". Conferencia "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay".

5 M. Sabelli y V. Rodríguez Lopater, *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*.

6 Ponencia "Information behavior among young women in vulnerable contexts and social inclusion: the role of social mediators".

7 Sabelli, M. y Paulina Szafran Maiche. *The librarian as agent of change in context of social vulnerability: an experience with young women in Uruguay*.

ubicadas en las denominadas *Ni Ni* en Uruguay, o sea, que no estudian ni trabajan. Por tanto, el primer proyecto de esta línea de investigación manifestó con énfasis la relación propuesta en nuestra conferencia en el último Seminario del Segundo Ciclo del Seminario. Este es hilo conductor de la exposición para finalizar con un apartado definiendo y caracterizando brevemente los SIC, a la luz de los resultados de los proyectos.

El Proyecto “Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)” estuvo inserto en el Programa de Desarrollo Académico de la Información y Comunicación-PRODIC de Udelar que precedió y colaboró en la creación de la Facultad de Información y Comunicación-FIC. Es una propuesta interdisciplinaria e interinstitucional de la EUBCA, Licenciatura de Ciencias de la Comunicación-LICCOM (actualmente Instituto de Comunicación) y el Instituto de Computación-InCo de la Facultad de Ingeniería de Udelar, bajo la responsabilidad de Martha Sabelli (EUBCA) y Jorge Rasner (LICCOM). Los sujetos objeto de investigación son adolescentes y jóvenes *Ni Ni* en situación vulnerable como usuarios de información en salud y los distintos mediadores en el flujo de comunicación e información, en especial el personal de salud en contextos desfavorables de una zona de Montevideo, ciudad capital del país. Desde una perspectiva interdisciplinaria y considerando el contexto socio-político, económico, cultural, local, de la vida cotidiana y del campo sanitario, la investigación buscó generar conocimiento genuino sobre la producción, acceso, uso, apropiación de información en sectores mencionados; la disponibilidad y relacionamiento con las TIC, y el flujo comunicacional entre actores sociales y organizaciones. Un producto relevante del Proyecto fue la creación de una web en sexualidad por el equipo del InCo en forma participativa en talleres integrados por los adolescentes y desde la perspectiva teórica se profundizó en el rol de los mediadores sociales en el flujo de la información.

Al igual que el proyecto anteriormente citado, los objetivos, metodología, referentes teóricos, etapas de la investigación, análisis

de sus resultados y perspectivas se presentaron en eventos como el VIII y IX Seminarios de Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades (2013 y 2014) y, en el ISIC The Information Behavior Conference 2014<sup>8</sup> y publicado.<sup>9</sup> El informe final se difundió en un libro publicado por CSIC, Udelar.<sup>10</sup> Ambos proyectos y sus resultados fueron difundidos como capítulos de libros, entre ellos los organizados en libros por Juan José Calva González<sup>11</sup> y Helen Castro Silva.<sup>12</sup>

El tercer proyecto, recientemente terminado y en proceso de elaboración de publicaciones de sus resultados, está centrado en las personas mayores, específicamente en mujeres que viven en dos departamentos de Uruguay (Paysandú y Rocha) insertas en el Plan Ibirapitá, que brinda en forma gratuita tablets con conectividad a Internet a jubilados con ingresos determinados por el Plan desde el año 2015, que aseguran una cobertura a sectores bajos, y medios bajos. El Proyecto La vejez y perspectiva de género en sectores desfavorables: hacia estrategias de información y comunicación inclusivas, el Plan Ibirapitá y el Sistema de Cuidados, con nuestra responsabilidad y coordinación, fue seleccionado en la convocatoria de Proyectos de Investigación I+D de CSIC 2016, y se implementó en el lapso abril 2017-marzo 2019. También como los otros estudios fue presentado en los eventos anuales del IIBI, en

- 
- 8 Ponencia "Health care information for youth in vulnerability contexts: designing a website with an interdisciplinary and participatory approach. Ponencia Social mediators and inclusive information: communication flow of healthcare information among adolescents in vulnerable communities".
  - 9 Sabelli, M "Health care information for youth in vulnerability contexts: designing a website with an interdisciplinary and participatory approach". Sabelli, M". Social mediators and inclusive information: communication flow of healthcare information among adolescents in vulnerable communities".
  - 10 Sabelli, M. y Rasner, J. (comp.). *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*.
  - 11 Sabelli, M. "La investigación y enseñanza de posgrado sobre comportamiento informativo en Uruguay: avances en el período 2011-2012".
  - 12 Sabelli, M. *La investigación sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes: un enfoque interdisciplinario para la inclusión social*.



una conferencia del I Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información.<sup>13</sup>

Por consiguiente, en consonancia con las dos investigaciones expuestas forma parte de una línea de investigación en información y comunicación inclusivas, con el fin de superar la gran brecha informativa existente en los sectores vulnerables de la sociedad. La línea continua el anclaje en el campo del comportamiento informativo de la CI implementado en el Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la FIC y desde la Computación en el diseño / uso de dispositivos electrónicos de información del InCo de la Facultad de Ingeniería de UdelaR. Todos ellos están atravesados por las teorías y acciones dirigidas a la inclusión y la integración social.

En esta oportunidad, la investigación está centrada en el estudio del comportamiento informativo (necesidades, accesos, usos y apropiación de información) de mujeres mayores y sus tablets del Plan Ibirapitá, en dos Departamentos: Paysandú (Paysandú y Quebracho) y Rocha (Rocha y La Paloma), por un equipo interdisciplinario que buscó y consiguió insertarse en las comunidades a través del apoyo de varias organizaciones de la sociedad civil (Asociación de Jubilados, Centros de Inclusión Digital, Club de Tercera Edad, etcétera).

Los objetivos generales planteados fueron los siguientes: contribuir al acercamiento interdisciplinario de las políticas sociales dirigidas a las personas mayores poniendo en diálogo los objetivos del Plan Ibirapitá y los del Sistema Nacional Integrado de Cuidados (SNIC); promover las políticas públicas de información fortaleciendo las estrategias dirigidas a personas mayores insertas en contextos vulnerables; aportar al mejoramiento, acceso, uso e intercambio de recursos electrónicos de información por parte de las personas mayores; e impulsar la inclusión social, política, cultural y digital de las personas mayores mediante el uso de dispositivos electrónicos que faciliten el acceso a información sobre sus

---

13 Conferencia "Investigación sobre Comportamiento informativo y las tablets del Plan Ibirapitá en Uruguay".

derechos humanos y sociales en calidad de destinatarios del SNIC (información sobre cuidados, salud, cultura, etcétera).

Los objetivos específicos abarcaron los siguientes ítems: analizar los referentes teóricos y las investigaciones empíricas sobre los comportamientos informativos de las personas mayores y las TIC; crear un repositorio sobre la información recolectada; identificar y analizar las necesidades de información de las personas mayores en los contextos familiares y comunitarios donde se insertan así como el potencial del aprendizaje e intercambio intergeneracional; analizar las potencialidades de los dispositivos de información creados –Plan Ibirapitá, Portal del SNIC, servicios de teleasistencia– como fuentes de información de calidad, pertinentes, confiables y amigables para las personas mayores usuarias y no usuarias del SNIC y del Plan Ibirapitá; indagar y analiza necesidades de información y comportamientos informativos de las personas mayores usuarias de las tabletas del Plan Ibirapitá en dos departamentos (Paysandú y Rocha) y su relación con las fuentes y recursos electrónicos de información disponibles; diseñar, implementar y evaluar productos digitales en forma participativa con los destinatarios del SNIC y del Plan Ibirapitá; y generar contenidos informativos de calidad para los productos digitales que favorezcan una mejor apropiación de información con sentido creando nuevas oportunidades para prácticas en información y comunicación.

Las preguntas que buscó responder el proyecto pretendieron indagar acerca del flujo de información y comunicación entre las personas mayores, los contextos de su vida cotidiana y las fuentes de información a las que acceden y usan, tomando como unidad de análisis a los usuarios y usuarias reales y potenciales de las tabletas distribuidas en los sectores más desfavorecidos, en las siguientes dimensiones: I. Acceso y uso de las fuentes y recursos de información; II. La actitud y comportamientos de las personas mayores en los cursos de capacitación de tablets y a posteriori de su finalización, y III. Diseño, desarrollo y evaluación de un recurso electrónico de información y comunicación en forma participativa con sus destinatarios y destinatarias.

Para identificar sus necesidades de información y comportamientos informativos, se realizaron entrevistas en profundidad, encuestas, observaciones de los talleres de distribución de *tablets*, entrevistas a formadores y grupos focales de usuarias. Con base en sus resultados y en forma participativa con las destinatarias se diseñó el prototipo-solución tecnológica, con un equipo del InCo de la Facultad de Ingeniería, en las *tablets* incorporando información local, siendo sus dos versiones testeadas en talleres y grupos focales. Asimismo, se elaboró una bibliografía internacional sobre vejez, TIC y *tablets* a poner a disposición en sitio web a fines del año 2019.

Como resultado, se abrió un muy rico espacio para mujeres mayores y sus *tablets*, que motivó una relación colaborativa e interactiva entre pares y sus comunidades territoriales e inició un campo de estudio que tiene como eje la vejez con perspectiva de género y la información/comunicación inclusiva, vinculando el Plan Ibirapitá y el Sistema Nacional Integrado de Cuidados-SNIC, ahondando en el enfoque multidimensional y su interdisciplinariedad.

## LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC)

Los Servicios de Información a la Comunidad (SIC) o Servicios de Información Local o Servicios de Información Comunitaria o Servicios de Información Ciudadana, tienen como objetivo común la urgencia de salvar la brecha informativa del ciudadano y juegan un papel primordial en contextos sociales de pobreza. Estos servicios además de promover los contenidos pueden enfocar la incorporación de sus destinatarios al mundo de la Sociedad de la Información, dando el acceso y uso de las TIC, de tal modo que no queden marginados de las fuentes de información electrónica esenciales para su desarrollo personal y colectivo.<sup>14</sup>

Los orígenes de estos servicios tienen lugar a fines del siglo XIX en el mundo anglosajón y específicamente durante la Segunda

---

<sup>14</sup> Sabelli. *Op. cit.*, 66.

guerra mundial, con motivo de solucionar problemas relacionados a la desaparición de personas. A fines de los años 60 e inicios de los 70 se desarrollan en Estados Unidos y en los 90 hay un resurgimiento enmarcado en políticas de información para las bibliotecas públicas. Los nuevos modelos ponen énfasis en un papel más activo en la vida comunitaria y un relacionamiento más estrecho con las redes sociales de la localidad. En este contexto, los servicios de información local emergen de esta nueva imagen de una biblioteca integrada en la comunidad de usuarios.<sup>15</sup> Suaiden, en un interesante libro sobre el tema, ubica la definición más adecuada de SIC en este ámbito anglosajón; corresponde a la elaborada en 1980 en Londres por la Library Association Working Party of Community Information:

[...] el servicio de información a la comunidad sirve para resolver problemas, tanto de personas como de grupos, centrándose en los temas más importantes que enfrentan todos los días en relación con la vivienda, el trabajo, los derechos y que puedan participar en su solución, tanto los individuos como los grupos en el contexto social, político y económico, atribuyendo gran importancia a que esta información esté adaptada a las necesidades y posibilidades de los usuarios [traducción del portugués de la autora].<sup>16</sup>

También Bunch realiza una valiosa revisión histórica de los SIC.<sup>17</sup> Y el debate sobre las bibliotecas públicas y la necesidad de su rápido posicionamiento frente a la exclusión social se dio con importantes contribuciones académicas,<sup>18</sup> donde se posiciona la función de informar y la creación de puntos de información. En suma, las iniciativas desarrolladas en el Reino Unido constituyen una referencia relevante al abordar los SIC.

---

15 *Ibid.*, 67.

16 E. Suaiden, *Biblioteca pública e informação à comunidades*, 70.

17 A. Bunch, *Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad*.

18 Véase Sabelli, *Op. cit.*

En América Latina, Venezuela fue probablemente el país pionero en el desarrollo de los SIC creando uno en la Biblioteca Central de Caracas en 1976 y en 1984 tiene lugar en dicha ciudad el Primer Seminario sobre el tema. Sin duda, Mejía en el capítulo sobre “Servicios a la comunidad” de su publicación *Lineamientos sobre la biblioteca pública como centro de desarrollo cultural comunitario*, de escasa difusión y citación, es uno de los primeros textos en proclamar la esencialidad de estos servicios en las bibliotecas públicas y su caracterización de los SIC “[...] como aquel que brinda a los usuarios de la biblioteca pública información útil para ayudarles a resolver problemas cotidianos y contribuir así a su incorporación más efectiva a la vida de la comunidad y del país”<sup>19</sup> sigue manteniendo vigencia y pertinencia, como también su visión de concebirlo como “[...] proceso participativo de la comunidad, sobre los temas y aspectos definidos por ella, y sistematizar información sobre la comunidad misma”.<sup>20</sup> Es destacable la importancia que otorga a los servicios de información sobre la cultura popular como *centros de memoria local*. En tiempos de la Sociedad de la Información, sus pautas para la definición de objetivos, funciones y actividades tienen validez y actualidad, así como su presentación de las fuentes y tipologías de datos a compilar. Ambos merecen ser reformulados en el entorno de las innovaciones tecnológicas actuales.

Desde los inicios de los años 90, Colombia diseña, planifica y lleva a cabo proyectos exitosos centrados en los SIC, denominados como: Servicios de Información Local del Departamento de Cultura y Bibliotecas de Antioquía, apoyado por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco. Se crean entre 1990 y 1992 por Bentancur y se extienden en los años 1997-2000 a distintas partes de la ciudad. El modelo desarrollado es una guía teórico-metodológica para cualquier proyecto a emprender en América Latina.<sup>21</sup> Lo fue para el SIC implementado en Uruguay.

---

19 Miriam Mejía. *Lineamientos sobre la biblioteca pública como centro de desarrollo cultural comunitario*.

20 *Ibíd.*

21 Betancur Betancur, A. *Biblioteca pública y democracia*.

En el marco de este modelo de SIC se organiza el excepcional Primer Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad reunido en Medellín, Colombia del 18 al 21 de setiembre de 2001, promovidos y coordinados por Adriana Betancur. Sin dudar podemos afirmar que es uno de los eventos latinoamericanos de la Bibliotecología y Ciencia de la Información con mayor riqueza y diversidad de presentaciones. Un número apreciable de ellas son altamente significativas para la valorización de estos servicios dirigidos a los ciudadanos. Señalamos especialmente las referidas a las políticas públicas y el desarrollo local de Reversz<sup>22</sup> y Morales Campos.<sup>23</sup>

Unos años antes, en 1998 en España, se reúne FESABID 98 (VI Jornadas Españolas de Documentación), donde también se discute sobre el tema. Señalamos las dos comunicaciones de J.A. Merlo Vega, M. J. Merlo Vega<sup>24</sup> y Martín Vega<sup>25</sup> que dan a conocer el estado de la cuestión y contribuyen a la conceptualización de los SIC y la tipología de la información comunitaria, y la presentación de Colomer Barftroli y Silleras<sup>26</sup> quienes aportan a la definición y análisis de los centros de información municipal.<sup>27</sup>

## SIC EN URUGUAY: UN PROYECTO PILOTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

En los años 2002-2004 se implementó un Servicio de Información a la Comunidad (SIC) en la ciudad de Rivera, zona de frontera con

---

22 Reversz, B. "Políticas de información, bibliotecas públicas y desarrollo local y regional".

23 Morales Campos, E. "Los servicios de información en las políticas públicas".

24 Merlo Vega, J. A. y Merlo Vega, M. J. "Servicios de información en línea para el desarrollo local".

25 Martín Vega, A. "El servicio de referencia comunitaria".

26 Colomer Bartroli, M. y Silleras, M. E. "Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el Centro de Información Municipal".

27 Sabelli, M. "Los servicios de información para las comunidades locales en situación desfavorable: las políticas de información y el rol de los actores políticos y sociales".

Brasil, como proyecto de extensión universitaria, con nuestra responsabilidad y coordinación. El contexto barrios Bisio y LaRaca lo constituía un micromundo de cultura local de sectores populares, con escasos recursos económicos y grandes dificultades para usar información utilitaria, técnica y recreativa. En el inicio del proyecto se llevó a cabo un estudio de necesidades y comportamientos de la comunidad a servir, en relación con la información y la lectura. Se utilizaron métodos cuali-cuantitativos: entrevistas a informantes calificados, dos talleres con vecinos de la comunidad y una encuesta aplicada por los niños de los últimos cursos de las dos escuelas públicas de la zona, a integrantes de su núcleo familiar.

El SIC logró instalarse en la zona, en un amplio y muy bien ubicado local de un complejo habitacional que lo cedió en usufructo y se inauguró en marzo del 2003, después de una exhaustiva recolección y procesamiento de datos sobre trámites e información pública de Rivera y preparación de bases de datos bibliográficas y referenciales y la documentación recogida dispuesta en exhibidores, carteleras y archivos. Los temas predominantes estaban centrados en el empleo, educación, salud, juventud, familia, infancia, vivienda y seguridad social.

En los años del proyecto, la diversidad de preguntas y/o pedido de información por parte de la comunidad fue muy amplia, abarcando a manera de ejemplo: cómo obtener becas, trámites de matriculación en universidades, pensiones de la seguridad social, información sobre basurales, teléfonos públicos, servicios de vacunación para niños, cursos de jardinería, cotización de la moneda, seguridad social por desempleo, hogares para personas mayores.

El SIC fue atendido por estudiantes de la licenciatura en Bibliotecología coordinados por la responsable del proyecto y apoyados por docentes de la licenciatura. Cabe destacar la incorporación de un telecentro gratuito por convenio con la Intendencia de Rivera.

Al presentar este proyecto en su primera etapa, en el VI Congreso de Directores y V de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencias de la Información del Mercosur, Londrina, Brasil (22-25 de octubre de 2002) orientado en la temática extensión universitaria, expresamos su fundamento teórico:

[...] en el principio universal del derecho a la información como derecho social que desempeña un rol esencial en el ejercicio de la ciudadanía. En los contextos críticos del Uruguay son imprescindibles políticas públicas sociales, que además de formar parte de una estrategia de desarrollo, consoliden la ciudadanía política y ayuden a construir la social. La propuesta se basa en considerar el acceso, el uso y apropiación de la información por el individuo como un derecho intrínseco que tiene y debe ejercer como ciudadano y, por tanto, apunta a promover políticas públicas dirigidas a satisfacer las necesidades de información. Los Servicios de Información a la Comunidad, la enseñanza y centros de promoción de lectura aparecen como un modelo a construirse localmente con participación social y compromiso universitario.<sup>28</sup>

A MANERA DE CONCLUSIÓN: ¿POR QUÉ LOS SIC SE ENLAZAN  
CON LOS RESULTADOS DE LOS PROYECTOS  
DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE SECTORES  
DESFAVORABLES?

El primer proyecto dirigido a las jóvenes mujeres tuvo, como se señaló, la aspiración de proponer un servicio de información a la comunidad en la zona estudiada (Zona 9 de Montevideo). Las conclusiones expresan claramente los recursos informativos que necesitan y la forma de brindarlos para lograr su accesibilidad y uso.<sup>29</sup> Sin embargo, las problemáticas que subyacen en la investigación muestran las dificultades inherentes a la vida cotidiana de las mujeres en situación de pobreza de información. Léase, la falta de autoestima y de proyectos de vida, la necesidad de confiar en el otro para acercarse a un centro o servicio a brindar. Se expresa

---

28 M. Sabelli, "La enseñanza universitaria y su extensión en comunidades de frontera: un proyecto dirigido a promover las políticas sociales para el ciudadano como usuario de información y lectura".

29 Sabelli, M. y Rodríguez Lopater, V. (comp.). *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*.



la necesidad de que “[...] el centro inspire confianza, como un lugar institucionalizado diferente a la calle, y donde además de brindarse información pueda darse el intercambio entre las mujeres, desahogarse compartiendo experiencias entre pares, hablar, contrarrestando el confinamiento del ámbito doméstico y fortaleciendo la creación de vínculos fuera del mismo”.<sup>30</sup> Por tanto, el SIC a instalarse en la zona tiene claras dimensiones a considerar, abundan en el texto suficientes alertas y contribuciones para su diseño y ejecución.

El segundo proyecto está estrechamente vinculado al anterior al emerger de sus conclusiones uno de los “lugares” mediadores de información que estaba inserto en los servicios del Sistema Nacional Integrado de Salud, creado en el 2008. Es decir, el primer nivel de atención: las policlínicas y centro de salud de la zona. De allí, la formulación de la investigación sobre “Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes”.<sup>31</sup>

Los variados y ricos instrumentos de recogida de datos sobre los sujetos objeto de investigación: los adolescentes ‘nini’ (varones y mujeres) y sus mediadores sociales (personal de la salud) permitieron identificar los principales problemas e interés por temáticas específicas, las características deseables de la información a producir y las estrategias para motivar a los adolescentes en el uso de los servicios. La sala de espera de las policlínicas se consideró como un espacio privilegiado para difundir información, un lugar para aprovechar, con cosas sencillas y técnicas grupales.<sup>32</sup> El proyecto incorporó Tu Sitio Salud, un portal web diseñado por el equipo del InCo del Proyecto en forma participativa en talleres con los adolescentes. En suma, un servicio para tener en cuenta de información a la comunidad, en este caso, de adolescentes vulnerables.<sup>33</sup>

---

30 *Ibíd.*, 187.

31 Sabelli, M. y Rasner, J. (comp.). *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*.

32 *Ibíd.*, 121.

33 *Ibíd.*, 197–240.

El tercer proyecto, recientemente terminado y en proceso de elaboración de los resultados a difundir, centrado en mujeres mayores y sus *tablets* del Plan Ibirapitá, se focalizó en otra modalidad de servicio de información. A través de las *tablets*, se diseñó e implementó un prototipo de información local, con contenidos seleccionados del contexto de las usuarias, según sus intereses y necesidades de información sobre salud, transporte, actividades recreativas, lugares para visitar, festividades de la ciudad, entre otros.

En suma, las tres investigaciones desarrolladas por equipos interdisciplinarios muestran el tejido y articulación imprescindible entre el estudio de las necesidades, comportamientos y prácticas informativas de las comunidades y el diseño de productos y servicios de información para y con las comunidades de adolescentes, jóvenes y personas mayores y sus mediadores sociales.

Al cerrar la conferencia, manifestamos comprender los comportamientos de información en diferentes contextos es una herramienta básica para decidir sobre los productos y servicios de información y diseñar recursos electrónicos de calidad que apunten a superar la brecha digital e informativa a través de las mediaciones necesarias que aseguren el acceso físico e intelectual a los contenidos informativos.

Sin duda, los SIC son servicios vigentes, con las reformulaciones pertinentes y acordes a las nuevas formas de comunicación en la vida cotidiana y a las comunidades a servir. Los consideramos aportes de una línea de investigación universitaria comprometida con la construcción de conocimiento y soluciones para la inclusión y la integración social a través de la convergencia de estudios sobre comportamiento informativo y el diseño de productos y servicios de información para comunidades desfavorecidas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Betancur Betancur, A. *Biblioteca pública y democracia*.  
Bogotá: Fundalectura, Colcultura, Comfenalco, 1997.

- Bunch, A. *Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad*. Presentado en I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, Medellín, Colombia (18-19 de septiembre 2001).
- Colomer Bartroli, M. y Silleras, M. E. *Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el Centro de Información Municipal*. (Presentada en FESABID 98, VI Jornadas Españolas de Documentación), 1998.
- Martín Vega, A. *El servicio de referencia comunitaria*. Presentada en FESABID 98, VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998.
- Mejía, Miriam. *Lineamientos sobre la biblioteca pública como centro de desarrollo cultural comunitario*. Bogotá: CERLAC, 1991.
- Merlo Vega, J.A. y Merlo Vega, M.J. *Servicios de información en línea para el desarrollo local*. Presentada en FESABID 98, VI Jornadas Españolas de Documentación, 1998.
- Morales Campos, E. *Los servicios de información en las políticas públicas*. Presentado al: I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, Medellín, Colombia, (18-21 de septiembre de 2001).
- Reverz, B. *Políticas de información, bibliotecas públicas y desarrollo local y regional*. Presentado en I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, Medellín, Colombia (18-21 de septiembre de 2001).
- Sabelli, M. "Health care information for youth in vulnerability contexts: designing a website with an interdisciplinary and participatory approach". *Information research*, v.: 19, 4, 2014 <http://InformationR.net/ir/19-4/isic/isicsp6.html>.

- \_\_\_\_\_. "Health care information for youth in vulnerability contexts: designing a website with an interdisciplinary and participatory approach". En *ISIC 2014: The Information Behavior Conference, University of Leeds*, Inglaterra, University of Sheffield iShool, University of Aberystwyth, 2-5. 2014.
- \_\_\_\_\_. "Information behavior among young women in vulnerable contexts and social inclusion: the role of social mediators". En *ISIC 2012 The Information Behavior Conference*, ISIC y Keio University, Tokyo, 2012.
- \_\_\_\_\_. "Investigación sobre Comportamiento informativo y las tablets del Plan Ibirapitá en Uruguay". En: I Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información. XIII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, IIBI-UNAM Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, San Luis de Potosí, México, 12-14 de marzo 2018.
- \_\_\_\_\_. "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay". En Calva, Juan José (coord.). *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.
- \_\_\_\_\_. "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay". En *VIII Seminario de Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, IIBI-Universidad Autónoma de Nayarit, Tepic, marzo 2013.

- \_\_\_\_\_. "La enseñanza universitaria y su extensión en comunidades de frontera: un proyecto dirigido a promover las políticas sociales para el ciudadano como usuario de información y lectura". *Transinformação*, (v. 15, 2, 2003): 119-133.
- \_\_\_\_\_. "La investigación y enseñanza de posgrado sobre comportamiento informativo en Uruguay: avances en el período 2011-2012", 167-190. En Juan José Calva (coord.). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. Ciudad de México: IIBI-UNAM, 2016.
- \_\_\_\_\_. "Los Estudios de Usuarios en Uruguay: una perspectiva comparativa de las comunidades investigadas, 1992-2014". En *IX Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades* (Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Universidad Autónoma de Chiapas), 2014.
- \_\_\_\_\_. "Los servicios de información para las comunidades locales en situación desfavorable: las políticas de información y el rol de los actores políticos y sociales", 90-115. En Alina Cuadrado Castellón, (org.). *Gestión de información y conocimiento: herramientas útiles para el desarrollo local y comunitario*. Madrid: Fundación Ciencias de la Documentación, 2013.
- \_\_\_\_\_. "Social mediators and inclusive information: communication flow of healthcare information among adolescents in vulnerable communities". En *ISIC 2016 The Information Behavior Conference*. University of Zadar, Croacia, 21-23 septiembre de 2016.
- \_\_\_\_\_. "Social mediators and inclusive information: communication flow of healthcare information among adolescents in vulnerable communities". *Information research*, v.: 21, 4, 2016, <http://www.informationr.net/ir/21-4/isic/isic1608.html>.

———. *La información y el ciudadano en el entorno de la Sociedad de la Información: percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay*. Montevideo: EBO, 2008.

———. *La investigación sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes: un enfoque interdisciplinario para la inclusión social*, 47-96. En Helen Castro Silva Casarin, org. Brasilia: Thesaurus, 2014.

Sabelli, M. y Rasner, J. (comp.). *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo; CSIC, Udelar, 2015. Acceso en Research Gate, Academia y Repositorio Colibri.

Sabelli, M. y Rodríguez Lopater, V. (comp.). *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: CSIC, Udelar, 2012. Acceso on line en Research Gate, Academia y Repositorio Colibri.

Sabelli, M. y Paulina Szafran Maiche. "The librarian as agent of change in context of social vulnerability: an experience with young women in Uruguay". En *Women, Information and Libraries Special Interest Group*, de IFLA. Congreso Mundial de Bibliotecas e Información de IFLA, 80ª Conferencia, León, Francia, 16-22 de agosto 2014.

Suaiden, E. *Biblioteca pública e informação à comunidades*. São Paulo: Global, 1995.

# Los estudios de usuarios en la formación académica en Archivología y Bibliotecología en Argentina y Brasil: las comunidades de usuarios de diferente orden

LUCRECIA FELQUER

FERNANDA FRASSON MARTENDAL

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realiza a la luz de la investigación “Factores de calidad y competitividad en la educación superior: la educación bibliotecológica en América Latina”. El mencionado proyecto ha sido desarrollado por la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, la Universidad de Costa Rica y la Universidad de Antioquia, el que persigue como propósito presentar una reflexión acerca de los perfiles de formación bibliotecológica en algunas universidades de América del Sur.<sup>1</sup> Además, se suma el aporte del trabajo de autoría tripartita titulado Análisis comparativo de los estudios de usuarios como tema de enseñanza en tres Universidades Latinoamericanas: Argentina, Brasil y Colombia, el que permite establecer la posibilidad de organizar un curso común, haciendo uso de variadas estrategias didácticas, desarrollar habilidades, conocimientos y valores alrededor de la investigación y elaboración de conocimiento

---

1 M. T. Múnera. “Perfiles de formación bibliotecológica en algunas universidades de América del Sur”.

en torno al usuario y su estudio, ofrecer el curso haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), concretamente una plataforma educativa y generar un trabajo común en el campo disciplinar para las escuelas y programas de bibliotecología y de archivística de los países que integran el Mercosur.<sup>2</sup> Como tercer antecedente teórico que amerita resaltarse, está el publicado por Sabelli,<sup>3</sup> docente investigadora de la República Oriental del Uruguay, vinculado al comportamiento humano informativo, aspecto tratado desde los Estudios de Usuarios de la Información.

Se ha generado un profundo interés por el estudio de los perfiles de formación bibliotecológica y archivística y, dentro de éstos, se estudiaron las principales escuelas de bibliotecología y de archivología de Argentina y Brasil, desde la perspectiva de las estructuras curriculares de las asignaturas relacionadas con los estudios de usuarios de la información y sus tipologías.

Se propone como objetivo general para este trabajo de investigación identificar qué abordaje adoptan las cátedras denominadas *Estudio de usuarios*, en la formación de grado en Archivología y Bibliotecología en Argentina y Brasil, en cuanto a las comunidades de usuarios de diferente orden. Para lograrlo, son establecidos los objetivos específicos: a) Identificar la ubicación curricular de la cátedra *Estudio de usuarios* en las carreras de grado con orientaciones en Archivología y Bibliotecología, en Argentina y Brasil; b) Relacionar la tipología de usuarios abordada por cada cátedra; c) Identificar el abordaje adoptado por cada cátedra en cuanto a las comunidades de usuarios de diferente orden.

---

2 L. V. Felquer *et al.* "Análisis comparativo de los estudios de usuarios como tema de enseñanza en tres Universidades Latinoamericanas: Argentina, Brasil y Colombia"

3 M. Sabelli. "La Ciencia de la Información en Uruguay (2013-2017): líneas de investigación y producción académica".



LAS CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN, ARCHIVOLOGÍA  
Y BIBLIOTECOLOGÍA COMO FORMACIÓN DE GRADO  
EN ARGENTINA Y BRASIL

En el mundo, las Ciencias de la Información empiezan a ser concebidas con una visión integradora, que las transforman en un paraguas que abarca otras disciplinas, como la Archivología, la Bibliotecología y la Museología. En esos contextos, el objeto de estudio de este conjunto de ciencias de la información va tomando forma, dados los aspectos que las caracterizan. Para Araújo, el ámbito de creación de cada una de dichas disciplinas se fue dando empíricamente,<sup>4</sup> ya que se conformaban en la práctica cotidiana, en la aplicación de prácticas para guardar, preservar, comunicar.

Así, la Archivología, con la información orgánica, la Bibliotecología, con las informaciones y sus temáticas y la Museología, con objetos-documento únicos, van dictando forma también a los modos de interactuar con las instituciones y los documentos, con la formación de archivistas, bibliotecarios y museólogos y los usuarios de esos espacios.<sup>5</sup>

Tomando solamente la Archivología y la Bibliotecología, se puede decir que la conformación de sus objetos de estudio fue siendo vista de diferentes maneras; ambas eran tesoros, pero la primera debería ser guardada por motivo de prueba de acciones pasadas y la segunda, diseminada a los que sabían leer, disfrutándola y aprendiendo a partir de ella. Por ello las Ciencias de la Información guardan características interdisciplinarias, difusas, que parten de criterios distintos y se destinan a intereses también diferentes.<sup>6</sup>

Poco a poco, las dos disciplinas se fueron profesionalizando, con la creación de los archivos centralizados<sup>7</sup> en 1789 y de la *Library of*

---

4 C. A. Á. Araújo. "Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível".

5 J. Le Goff. *História e memória*. Campinas.

6 T. Saracevic. "Ciência da informação: origem, evolução e relações".

7 J. Y. Rousseau y Couture, C. "Dos documentos administrativos aos arquivos".

Congress en Estados Unidos<sup>8</sup> en 1800, que fomentaron la creación de cursos, aún informales, para capacitar el personal que se encontraba custodiando los acervos. Después de esos marcos estructurales, cada vez más las unidades de información transcendían la visión de lugar solamente de guarda, para un espacio más bien de contemplación de riquezas que allí estaban dispuestas.

Proliferaron, entre los siglos XVI y XVII tratados y manuales vueltos para las reglas de procedimientos en las instituciones responsables por la guarda de las obras, para las reglas de preservación y conservación físicas de los materiales, para las estrategias de descripción formal de las piezas y documentos, incluyendo aspectos sobre su legitimidad, procedencia y características.<sup>9</sup>

La incorporación de personas capacitadas para las funciones procedimentales con los documentos hacía que los hechos políticos y sociales deflagrados alrededor del mundo fuesen conocidos por más personas que, más tarde, serían identificados como usuarios. Formarse en el campo de la Archivología y Bibliotecología —denominación que vino mucho después— fue adquiriendo forma y cientificidad, derivando en su enseñanza, posteriormente, también en las universidades.

En ese sentido, América Latina se ha profesionalizado en relación con la Bibliotecología, Archivología y Ciencias de la Información, con la creación de cursos y posteriormente carreras de grado que, dictadas en distintas instituciones de enseñanza superior, convergen grupos de asignaturas que reflejan lo que viene siendo investigado en las disciplinas.<sup>10</sup> Las subáreas de las Ciencias de la Información, comunicación científica, organización del conocimiento, comportamiento informacional, gestión de la información y del conocimiento y economía política de la información, a partir de 1960 empezaron a tomar forma como ejes a ser

---

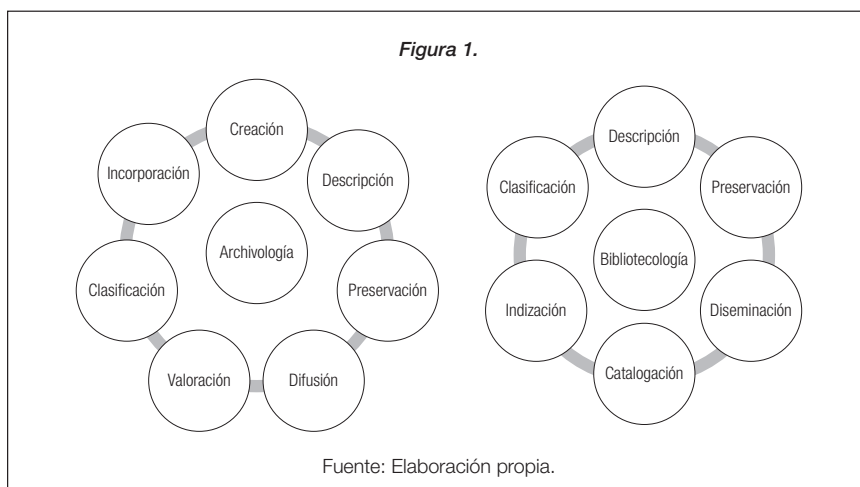
8 E. N. Fonseca. *A biblioteconomia brasileira no contexto mundial*.

9 C. A. Á. Araújo. *Op. cit.*, 11.

10 Luis Oporto. "La enseñanza de la archivística génesis y desarrollo mundial".

estudiados en el amplio campo de estudios de la información. Su consolidación, sin embargo, se dio casi en los años 2000.<sup>11</sup>

Es así que en la Archivología y en la Bibliotecología aparecen algunos ejes que deberían ser considerados como partes de su proceso técnico y, posteriormente, ser incorporados al enseñar sobre la Archivología y la Bibliotecología a los futuros archivistas y bibliotecarios.



Dichos procesos aparecen incorporados a lo que hoy denominamos asignaturas que pueden ser transversales a ambas carreras, como *promoción de la lectura, archivometría, bibliometría, estudios de usuarios*, entre otras.

## MÉTODOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

Con el fin de cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación, se propone llevar a cabo el análisis de los planes de

11 M. González de Gómez. *Metodología de pesquisa no campo da ciência de informação*.

estudios que contienen la cátedra Estudio de usuarios en las diferentes universidades analizadas. Para ello, se emprende una investigación de lógica cualitativa en que se pretende utilizar el análisis de contenido, entendido por Bardin como una técnica que conlleva tres etapas: el pre análisis, la exploración del material y el tratamiento e interpretación de los resultados obtenidos.<sup>12</sup> En complementación, también se aplica la investigación documental defendida por Yuni y Urbano como una “estrategia metodológica de obtención de información, que supone por parte del investigador el instruirse acerca de la realidad objeto de estudio a través de documentos de diferente materialidad”.<sup>13</sup>

La investigación se realizará teniendo en cuenta las instituciones de carácter universitario, nacionales, con carreras de modalidad presencial y de grado orientadas a Archivología y Bibliotecología para los casos de Argentina y Brasil. En cada uno de los países, cuatro universidades fueron elegidas como representativas en cuanto a la presencia de las carreras y procedencia regional.

En Argentina, las cátedras tomadas para dicha investigación pertenecen a las instituciones: Universidad Nacional del Nordeste, Universidad Nacional de Córdoba, Universidad Nacional de La Plata, Universidad de Buenos Aires y Universidad Nacional de Mar del Plata.

En Brasil, serán tomadas por base las universidades: Universidade Federal do Espírito Santo, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Santa Catarina y Universidade de Brasília.

Los programas de cada cátedra serán analizados considerando tres aspectos: el título de la cátedra, sus objetivos y los contenidos propuestos para su desarrollo. Dichas informaciones serán relacionadas y confrontadas, identificando los abordajes adoptados por cada una de las universidades investigadas.

---

12 Bardin, L. *Análisis de contenido*.

13 J. Yuni y C. Urbano. *Técnicas para investigar 2: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*, 101.

## DISCUSIÓN

En investigaciones que implican análisis de programas o planes de estudios, es relevante investigar las características contextuales de cada universidad, para ubicar las carreras en parámetros posibles de considerar como comparativos. Datos como denominación de la carrera, fechas de inicio de actividades y tiempo de cursado pueden informar, además de aspectos funcionales de cada institución, el direccionamiento que es conferido a cada proceso de enseñanza en la triada Ciencias de la Información, Archivología y Bibliotecología.

Para el caso de Argentina, la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) posee carreras independientes, Licenciatura en Archivología, por un lado, y Licenciatura en Bibliotecología, por otro. La primera, fundada en 1959, se ha creado dentro de la Escuela de Bibliotecarios, independizándose posteriormente, en 1961, cuando fue creada la Escuela de Archivología. El periodo formativo totaliza cinco años otorgando, en el primer caso, el título intermedio de técnico profesional archivero (tres primeros años) y licenciado en archivología (dos últimos años). Para el segundo caso se procede de la misma forma, sin embargo, el título intermedio es de bibliotecólogo (tres primeros años) y licenciado en bibliotecología y documentación (dos últimos años).

En la Universidad de Buenos Aires (UBA), por otro lado, está la carrera de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información que fue creada en moldes más sencillos en 1922, a partir de la Escuela de Archiveros y Bibliotecarios. En ese entonces, también se otorgaba el título de técnico para el servicio en museos. Su formación está vuelta a la Bibliotecología, pero, una de sus orientaciones se muestra dirigida a la Archivología. El plan de estudios está compuesto por un tramo de formación general, un tramo de formación profesional básica y un ciclo de formación profesional especializada, ramificado en seis orientaciones: procesamiento de la información, recursos y servicios de información, tecnología de la información, gestión de unidades de información, archivología y preservación y conservación.

La Universidad Nacional del Nordeste (UNNE) cuenta con una Licenciatura en Ciencias de la Información que se orienta a dos disciplinas: Archivología o Bibliotecología. Creada en 1998, la carrera ofrece dos carreras de pregrado de tres años de duración, en ambas orientaciones, que culminan en la Licenciatura en Ciencias de la Información, con duración de dos años. En total, la carrera tiene duración de cinco años y permite tener dos títulos intermedios.

La Universidad Nacional de La Plata (UNLP) ofrece dos carreras de grado relacionadas a la temática: Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información y Profesorado en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Cada una posee una duración de cinco años de formación, con la diferencia que el profesorado provee una formación, además de disciplinar, pedagógica.

A diferencia de Argentina, Brasil ofrece, en el total de sus universidades, formaciones disciplinarias independientes en cuanto a la Archivología y a la Bibliotecología:

La Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) ofrece las carreras de Licenciatura en Bibliotecología y Licenciatura en Archivología,<sup>14</sup> la primera creada en 1980 y la segunda, en 1999. Ambas carreras tienen duración de cuatro años y dependen del Departamento de Ciencia de la Información.<sup>15</sup>

La Universidade Federal da Paraíba (UFPB) también ofrece la Licenciatura en Bibliotecología, creada en 1969, que tiene duración de cinco años. La Licenciatura en Archivología, por otro lado, es una carrera más joven, creada en 2008 y con duración de cinco años.

La Universidade de Brasília (UnB) ofrece las Licenciaturas en Bibliotecología y Archivología. La primera, creada en 1962, tiene cuatro años de duración. La segunda fue creada en 1990 y posee asignaturas cuyo cursado totaliza cinco años.

---

14 Traducción de Bacharelado em Arquivologia e Bacharelado em Biblioteconomia.

15 Traducción de Departamento de Ciência da Informação.

La Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a diferencia de las tres anteriores, ofrece tres carreras de grado relacionadas al área: Licenciatura en Archivología, con duración de cuatro años y creada en 2009, Licenciatura en Bibliotecología, creada en 1973 y con duración de cuatro años y la Licenciatura en Ciencia de la Información, creada en 2015 con duración de tres años y que contiene dos orientaciones: Gestión estratégica de información y Tecnología de la información. Todas las carreras están divididas en un núcleo común, donde se concentran las asignaturas comunes a las tres carreras y a un núcleo específico, donde las formaciones disciplinares se ramifican.

Es importante enfatizar que la duración de cada una de las carreras y las actualizaciones de los planes de estudios inherentes a las universidades investigadas también influye en la cantidad y calidad de las asignaturas ofrecidas. Actualmente, el área de Bibliotecología y Archivología vienen estudiando nuevos acercamientos a temáticas como derechos humanos, difusión de la información, aspectos sociales de las Ciencias de la Información, realidad corroborada por los eventos científicos impartidos por Argentina y Brasil, por ejemplo, que son los objetos de esta investigación.

Durante los años de 2018 y 2019, para citar algunos eventos nacionales y sus temáticas, se llevaron a cabo, relacionados a la Archivología en Brasil: Congresso Nacional de Arquivologia: Ética, responsabilidade social e políticas de acessibilidade para a arquivologia. En Argentina: Congreso Argentino de Archivística: Archivística 2.0, la función social de los archivos.

En relación con la Bibliotecología se llevó a cabo, en Brasil: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação: Desigualdade e democracia: qual o papel das bibliotecas? En Argentina, por otro lado, promovió el Encuentro de Bibliotecas Públicas y Populares, bajo el tema Biblioteca y bibliotecarios: impulsando el desarrollo en la Agenda 2030.

Para ambos casos —de la temática desarrollada en los eventos de Argentina y Brasil—, algunos autores afirman que crece la preocupación con la inclusión de la gestión de archivos y bibliotecas como áreas prioritarias vinculadas con el buen gobierno, la

sustentabilidad y la educación, ejes vinculados a lo también propuesto por la Agenda 2030, articulada por la ONU, que ha fijado, en 2015, los diecisiete objetivos para el desarrollo sostenible.

Castro Filho, por ejemplo, defiende que “[...] la biblioteca escolar es pieza fundamental en un proyecto éticamente generoso y responsable como el del desarrollo sostenible, para el planeta y la humanidad [...]”.<sup>16</sup> Siguiendo el mismo hilo conductor, la IFLA afirma que “[...] las bibliotecas y el acceso a la información contribuyen al logro de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a través de la alfabetización universal, de la superación de las dificultades en el acceso a la información, implementación de una red de sitios de suministro de programas y servicios gubernamentales, promoción de la inclusión digital, actuación como el centro de la comunidad académica y de investigación; y preservación y fomento al acceso a la cultura y el patrimonio del mundo”.<sup>17</sup>

Silva y Jorente defienden que la participación digital en medios digitales también contribuye en el alcance de los objetivos propuestos por la Agenda 2030, en lo que toca a la indización en sistemas de archivos y bibliotecas, contribuyendo a la recuperación y acceso a la información.<sup>18</sup>

Es por ello que sistemáticamente, también, los usuarios de la información adquieren enfoque en las discusiones teóricas en el área, apareciendo como ejes centrales, cada vez más, en los planes de estudios de las áreas de archivos y bibliotecas.

La Tabla 1 presenta las carreras de grado que fueron tomadas para esta investigación y el detalle para la asignatura de *Estudios de usuarios*:

---

16 C. M. Castro, “Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: uma leitura de política pública na chave da biblioteca escolar”, 369 (Traducción nuestra).

17 IFLA. *Acceso y oportunidades para todos: Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas*, 4.

18 A. R. Silva y M. J. V. Jorente. “Eparticipação social em mídias digitais: desafios na documentação e indexação para profissionais da informação”.



**Tabla 1.** La asignatura Estudios de usuarios en las universidades investigadas

Universidad	Carrera	Denominación de la cátedra	Duración de la cátedra
UNNE	Lic. en Ciencias de la Información con orientación en Archivología y/o Bibliotecología	Estudios de Usuarios	Cuatrimestral
UBA	Lic. en Bibliotecología y Ciencia de la Información con orientación en Procesamiento de la información o Recursos y servicios de información o Tecnología de la información o Gestión de unidades de información o Archivología o Preservación y conservación	Estudio y Formación de Usuarios	Cuatrimestral
UNC	Lic. en Bibliotecología	Usuarios de la Información	Cuatrimestral
	Lic. en Archivología	-	-
UNLP	Lic. en Bibliotecología y Ciencia de la Información	Usuarios de Información	Cuatrimestral
	Prof. en Bibliotecología y Ciencia de la Información	Usuarios de Información	Cuatrimestral
UFES	Lic. en Archivología	Usos e usuários da informação arquivística	Semestral
	Lic. en Bibliotecología	Estudo de usuários	Semestral
UFPB	Lic. en Archivología	Estudos de usuário da informação	Semestral
	Lic. en Bibliotecología	Estudo de Usuário da Informação	Semestral
UNB	Lic. en Archivología	Estudo de usuários	Semestral
	Lic. en Bibliotecología	Estudo de usuários	Semestral
UFSC	Lic. en Archivología	Estudo de usuário da informação	Semestral
	Lic. en Bibliotecología	Estudos de usuários	Semestral

Fuente: Elaboración propia.

Es fundamental considerar, si tomamos por base las asignaturas referentes a la temática de estudios de usuarios, que no solamente las que están denominadas *Estudios de usuarios*, u otras nomenclaturas afines tratan específicamente sobre usuarios. Visto que la temática es transversal en las carreras del área de Ciencias de la Información, la temática podrá ser encontrada en asignaturas como Promoción de la Lectura, por ejemplo, y Archivos

Permanentes, sin embargo, su presencia, en este contexto, está diluida, porque no es el enfoque principal, sino que una discusión transversal a las distintas conformaciones curriculares de cada una de las universidades.

Como primera variable de este estudio, consideramos el título de la asignatura. Algunas de ellas, denominadas Estudios de Usuarios, o Estudio de Usuarios; otras, haciendo hincapié en la formación de usuarios y otras, enfatizando que son usuarios “de información”. Vale recordar que, como mencionado anteriormente, en Brasil y Argentina la oferta formativa se comporta de manera distinta y es por ello que, en determinados casos, habrá asignaturas vueltas específicamente para el área de bibliotecas o de archivos.

Sobre la importancia de la enseñanza de los estudios de usuarios en las carreras de grado del área, ya en la década de los 80, Harris defendía que la razón por la cual era necesaria su implementación en los planes de estudio de Bibliotecología (y, posteriormente, Archivología) reside en el hecho de que

[...] cualquier área de servicio bibliotecario debe responder a las necesidades de los usuarios, de no ser así, se corre el peligro de desarrollarse en forma equivocada. [...] La segunda razón relacionada con esto, es que los resultados de estudios de usuarios deben formar parte integral del conocimiento o de la teoría en cualquier área sustantiva.<sup>19</sup>

Aunque los estudios de usuarios como área de estudio estén cruzando una revolución paradigmática, como bien lo plantean Caro-Castro, Cedeira Serantes y Travieso Rodríguez,<sup>20</sup> Araújo,<sup>21</sup>

---

19 C. Harris. “Necesidades de los usuarios y mercado de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de Bibliotecología”.

20 C. Caro-Castro *et al.* “La investigación sobre recuperación de información desde la perspectiva centrada en el usuario: métodos y variables”.

21 C. A. Á., Araújo. “Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. Informação & Informação”.

Pérez y Sabelli,<sup>22</sup> entre otros autores, su enseñanza por mucho tiempo se ha encontrado plasmada en el paradigma tradicional. Así, los servicios de información tomaron evidencia, mientras que el usuario activo y también su formación recién están tomando forma y afirmándose, como la manera más concreta y democrática de proveer el acceso a la información y optimizar demás servicios, en archivos y bibliotecas.

De acuerdo con los planes de estudios y sus programas analizados, se pudo conformar una tabla a partir de la cual se buscó concentrar los principales ejes y contenidos abordados en las asignaturas, de acuerdo a los objetivos planteados por las mismas, en cada una de las universidades investigadas.

**Tabla 2. Ejes y objetivos de la asignatura Estudios de usuarios en las universidades investigadas**

Universidad	Denominación de la cátedra	Ejes/objetivos de la asignatura
UNNE	Estudios de Usuarios (Lic. en Ciencias de la Información con orientación en Archivología y/o Bibliotecología)	a. Los usuarios de la información b. Corrientes epistemológicas y procesos para la enseñanza del uso de la información c. Diseño e implementación de un programa de Estudio de Usuarios desde la Perspectiva Centrada en el Usuario
UBA	Estudio y Formación de Usuarios (Lic. en Bibliotecología y Ciencia de la Información)	a. Estudio de Usuarios (estudios de usuarios, métodos y técnicas para el estudio de los usuarios, interpretación de los datos) b. Formación de Usuarios (formación de usuarios, métodos de enseñanza, administración de programas de formación)
UNC	Usuarios de la Información (Lic. en Bibliotecología)	a. Los usuarios y la información b. Estudios de usuarios c. Formación de usuarios/alfabetización en información d. Atención de usuarios

---

22 M. C Pérez y M. Sabelli. "Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico".

## *Usuarios de la información...*

Universidad	Denominación de la cátedra	Ejes/objetivos de la asignatura
UNLP	Usuarios de Información (Lic. y Prof. en Bibliotecología y Ciencia de la Información)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Usuario/cliente/lector</li> <li>b. Acceso a la información</li> <li>c. Formulación, diseño y evaluación de proyectos de estudios de usuarios</li> <li>d. Estudio de usuarios de información</li> <li>e. Formulación, diseño y evaluación de productos y servicios bibliográficos</li> <li>f. Formación de usuarios</li> </ul>
UFES	Usos e usuários da informação arquivística (Lic. en Archivologia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Información orgánica</li> <li>b. Usuarios (definiciones, categorías y tipos)</li> <li>c. Estudios de usuarios (definiciones, importancia, funciones y tipos)</li> <li>d. Metodologías para estudios de usuarios (elaboración de estudios, técnicas de recolección de datos, relatorías)</li> <li>e. Legislación</li> <li>f. Realización de un estudio de usuario</li> </ul>
	Estudo de usuários (Lic. en Bibliotecologia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reflexiones sobre los estudios de usuarios de la información</li> <li>b. Abordajes teóricos y metodológicos de los estudios de usuarios</li> <li>c. Planeamiento de estudios de usuarios</li> <li>d. El desarrollo de la alfabetización informacional por bibliotecarios</li> </ul>
UFPB	Estudos de usuário da informação (Lic. en Archivologia y Lic. en Bibliotecologia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Usuarios de la información</li> <li>b. Estudio de usuario de la información</li> <li>c. Metodología del estudio de usuario</li> <li>d. Educación de usuarios</li> </ul>
UnB	Estudo de usuários (Lic. en Archivologia y Lic. en Bibliotecologia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La información como proceso cultural</li> <li>b. La influencia de la biblioteca en los procesos sociales</li> <li>c. El usuario de la información</li> <li>d. Revisión histórica y epistemológica del estudio de usuario</li> <li>d. Objetivos del estudio de usuarios</li> <li>e. Métodos y técnicas</li> <li>f. Práctica de estudios de usuarios</li> </ul>
UFSC	Estudo de usuário da informação (Lic. en Archivologia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fundamentos básicos de estudios de usuarios de la información</li> <li>b. Tipología y caracterización de los usuarios de los servicios de archivos</li> <li>c. Procedimientos metodológicos para estudio de usuarios</li> </ul>

Universidad	Denominación de la cátedra	Ejes/objetivos de la asignatura
	Estudios de usuários (Lic. en Bibliotecología)	a. Estudios de usuarios (caracterización, diferentes tipos de usuarios, uso, demanda, necesidad, satisfacción) b. Organización y elaboración de estudios de usuarios (razones para la realización del estudio, el ambiente del estudio, objetivos del estudio, elección de los procedimientos metodológicos, población y muestra, la recolección de datos, tratamiento de los datos, redacción y presentación de relatoría)

Fuente: Elaboración propia.

Según Almeida, para analizar un plan de estudios es necesario considerar el contexto de la institución escolar, la formación de los docentes que proponen las asignaturas, además del título de las asignaturas y sus objetivos, también los contenidos y bibliografía propuesta. Para este estudio, no pretendimos evaluar la calidad de las propuestas formativas; por eso nuestro análisis se basa en la comprensión y relación de los direccionamientos de cada asignatura, según los instrumentos que tenemos a la mano: los títulos, objetivos y contenidos.

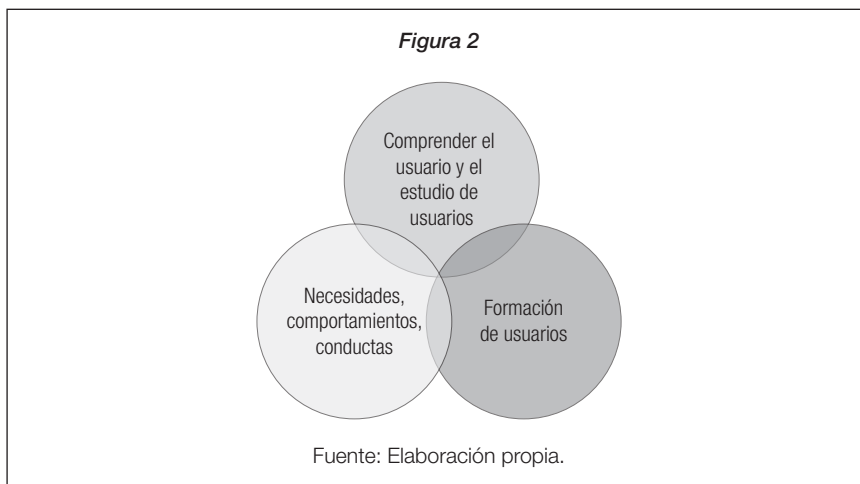
Se observa que entre las universidades investigadas hay tres grupos principales de asignaturas: aquellas que relacionan sus contenidos específica y estrictamente a la definición de los usuarios y metodología para realización de un estudio de usuarios, aquellas que abordan, además de dichos ejes, la formación de usuarios y alfabetización informacional y aquellas que abordan también los paradigmas y las corrientes epistemológicas de los estudios de usuarios y los consideran como activos culturales participantes del contexto de la unidad de información.

Araújo afirma que algunos posicionamientos sobre la enseñanza de los estudios de usuarios como asignatura en las Ciencias de la Información, aún preservan muchos aspectos del paradigma tradicional y que algunas reflexiones sobre, por ejemplo, las metodologías para elaboración de los estudios de usuarios deben ser

discutidas con los estudiantes. El autor enfatiza, sobremanera, que no se debe sobreponer los paradigmas, como si fueran buenos o no tan buenos.

Cada modelo teórico aprehende algunos aspectos de la realidad y deja otros afuera. Aquello que no era respondido por el paradigma físico de la CI se volvió parte de las preocupaciones del paradigma cognitivo. Igualmente, el paradigma social surgió para iluminar cuestiones no comprendidas por el cognitivo.<sup>23</sup>

Así, reuniendo los objetivos propuestos por las ocho universidades investigadas, tenemos que Argentina y Brasil, en materia de estudios de usuarios, enfocan su enseñanza en tres ejes principales:



## CONCLUSIONES

Se resalta la importancia de diferenciar a los Estudios de Usuarios en archivos y bibliotecas poniendo en discusión la viabilidad

---

23 C. A. Á. Araújo. *Op. cit.*, 35.

académica, curricular, pedagógica, económica y estableciendo los convenios necesarios y las normativas pertinentes.

Para ello, resulta imprescindible trabajar sobre los siguientes aspectos:

- Uniformar los perfiles de formación en las escuelas de archivología y bibliotecología que se imparten en algunas de las universidades estudiadas de Argentina y Brasil.
- Rediseñar los objetivos que no siempre corresponden con los contenidos que son abordados incluyendo el alcance de los mismos.
- Resolver el predominio del paradigma tradicional de los Estudios de Usuarios.
- Considerar la vigencia de los nuevos aspectos metodológicos vigentes en el diseño e implementación de los Estudios de Usuarios tal es el caso de los grupos focales.
- Conocer las herramientas para analizar tanto datos cuantitativos como cualitativos.
- Articular la difusión de la información entre docentes y asignaturas.
- Poner el énfasis en las comunidades diferentes y el foco no sólo en lo metodológico y también en lo social y cultural.
- Resaltar en las necesidades de información, comportamiento informativo, satisfacción, uso y en el aspecto de la formación de usuarios, entre otros.
- Conocer los procesos que involucran la gestión de una revista académica y de investigación, sus principales características tales como soportes y formatos, factor de impacto, índice Hirsch, bases de datos de mayor divulgación por su permanencia y visibilidad, entre otros aspectos.

Por todo lo expuesto, se puede concluir que, en el contexto de la Ciencia de la Información, el Estudio de los Usuarios de la Información se constituye en un campo de investigación que cobra mayor interés debido al proceso de desarrollo por el que está atravesando, gracias a la influencia de factores como la globalización,

el desarrollo de las TIC's y, sobre todo, el advenimiento y el fortalecimiento de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

Araújo, C. A. Á. “Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa”. *Informação & Informação*. (Vol. 15, 2), 2010: 23-39.

Araújo, C. A. Á. *Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível*. São Paulo: Briquet de Lemos. 2014.

Bardin, L. *Análisis de contenido*. Madrid: Akal Ediciones. 2011.

Caro-Castro, C. Cedeira Serantes, L. Travieso Rodríguez, C. “La investigación sobre recuperación de información desde la perspectiva centrada en el usuario: métodos y variables”. *Rev. Esp. Doc.* (Vol. 2, 6) 2003: 40-55.

Castro Filho, C. M. “Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável: uma leitura de política pública na chave da biblioteca escolar”. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. (Vol. 16, 3). 2018: 355-372. <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8650931/pdf>.

Felquer, L. V. Naranjo Velez, E., Kafure, I. “Análisis comparativo de los estudios de usuarios como tema de enseñanza en tres Universidades Latinoamericanas: Argentina, Brasil y Colombia”. *ECIM 2013*. UNNE. Resistencia. 2013.

Fonseca, E. N. *A biblioteconomia brasileira no contexto mundial*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro. 1979.



- González de Gómez, M. "Metodologia de pesquisa no campo da ciência de informação". *DataGramaZero*. (Vol. 1, 6), 2000: 1-11.
- Harris, C. "Necesidades de los usuarios y mercado de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de Bibliotecología". *Revista Interamericana de Bibliotecología* [online]. (Vol. 9, 1), 1986: 15-31. <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/329280/20785766>.
- IFLA. *Acceso y oportunidades para todos: Cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas*. La Haya: IFLA. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf>.
- Le Goff, J., 2003. *História e memória*. Campinas: Editora da UNICAMP.
- Múnera Torres, M. T. "Perfiles de formación bibliotecológica en algunas universidades de América del Sur". *Ibersid* 6, 2012: 95-100.
- Oporto Ordóñez, Luis, abril. La enseñanza de la archivística génesis y desarrollo mundial. *Revista Fuentes del Congreso*. (Vol. 3 3), 2009: 17-29.
- Pérez, M. C. y Sabelli, M. Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico. *Informatio*, (Vol. 1) 1995: 53-62.
- Rousseau, J. Y. y Couture, C. "Dos documentos administrativos aos arquivos". En Rousseau, J. Y. y Couture, C. *Os fundamentos da disciplina arquivística*. Lisboa: Publicações Dom Quixote. 1998.
- Sabelli, M. "La Ciencia de la Información en Uruguay (2013-2017): líneas de investigación y producción académica". *Bibliotecas. Anales de Investigación*, (15, 2) 2019: 179-211.

- Saracevic, T. "Ciência da informação: origem, evolução e relações". *Perspectivas em Ciência da Informação*. (Vol. 1, 1), 1996: 41-62. <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000003224/571b9745e73c9913e24c-21997c5a4cdc/>.
- Silva, A. R. y Jorente, M. J. V. "Eparticipação social em mídias digitais: desafios na documentação e indexação para profissionais da informação". *IX Encontro Ibérico EDICIC*. 2019. <https://osf.io/usjf7>.
- Yuni, J. y Urbano, C. *Técnicas para investigar 2: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Editorial Brujas. 2014.

# Una aproximación hacia el conocimiento de las necesidades y hábitos en el proceso de búsqueda de información de la comunidad docente de nivel secundaria del Distrito Federal

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

## INTRODUCCIÓN

Referirse al estudio de las necesidades y a la manera como se conduce la comunidad de profesores ante la información es recorrer un largo camino desde décadas atrás. Los antecedentes que marcan el inicio sobre la atención a esta temática se pueden ubicar a finales de la década de los sesenta y principios de los setenta cuando se comienzan a elaborarse algunas indagaciones a nivel internacional dentro de las comunidades científicas de las ciencias sociales y humanísticas, donde la pedagogía como disciplina humanística, vino a ocupar un lugar de interés, apareciendo de este modo, los primeros trabajos elaborados por Havelock;<sup>1</sup> Chorness, Rittenhouse y Heald;<sup>2</sup>

---

1 Cfr. Havelock, Ronald G. (1967). *Dissemination and translation roles in education and other fields: a comparative analysis*. Havelock, Ronald G. (1969). *Planning for innovation: a comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*.

2 Cfr. Chorness, M. H., Rittenhouse, C. H., Heald, R. C. (1968). *Decision processes and information needs in education: a field survey*.

Rittenhouse<sup>3</sup> y Summers<sup>4</sup> en los que aparece el interés por estudiar los siguientes aspectos:

- Las necesidades de información que surgen en los profesores al asumir diversos roles: estudiantes, académicos, investigadores, etcétera.
- Las barreras de diseminación a las cuales se enfrentan cuando requieren información.
- Las fuentes de información que necesitan para la toma de decisiones y planificación de sus actividades.
- La necesidad de elaborar una guía de información y fuentes bibliográficas para apoyarlos en su búsqueda de información.
- La necesidad de formar grupos de trabajo para la mejora en la recuperación de la información y los servicios bibliográficos requeridos por las comunidades educativas.

Investigaciones que, sin lugar a dudas, permitieron un acercamiento hacia el conocimiento de la comunidad docente. Sin embargo, tratando de establecer si existen estudios que se hayan realizado en nuestro país a través de una búsqueda exhaustiva en diversas bases de datos especializadas en el área y en la educación,<sup>5</sup> así como, en el motor de búsqueda de Google en Internet, se logró determinar que sólo se encuentra una investigación dentro de nuestra disciplina bibliotecológica donde se analizó el servicio que ofrece el personal bibliotecario, el ambiente físico, el uso de algunas fuentes de información, las herramientas

---

3 Cfr. Rittenhouse, C. H. (1970). *Innovation problems and information needs of educational practitioners*.

4 Cfr. Summers, E. G. (1974). *Information and bibliographic needs in Canadian education*.

5 Las bases de datos especializadas que se consultaron fueron: Library and Information Science Abstracts (LISA), Library and Information Science and Technology Abstract (LISTA), Library Literature and Information Science, Education Resources Information Center (ERIC), la base de datos Información Bibliográfica y Latinoamericana (INFOBILA), la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: DIALNET y REDALYC.

tecnológicas y el equipamiento de 18 Centros de Maestros localizados en el Distrito Federal (DF) y, otra pesquisa, desde el punto de vista de la pedagogía, donde de manera implícita se encontró que son pocos los profesores que saben utilizar las computadoras y la Internet, al igual que manifestaron la necesidad de que se impartieran cursos de actualización en estrategias didácticas y en el aprendizaje de competencias.<sup>6</sup>

Ante este panorama, surge la inquietud por indagar a la comunidad de docentes de nivel secundaria, particularmente a los profesores que se encuentran ejerciendo su actividad dentro del Distrito Federal. A razón de lo anterior, el objetivo de la presente investigación es:

- Determinar las necesidades y hábitos en la búsqueda de información que presenta la comunidad de docentes de nivel secundaria que se localiza en el Distrito Federal.

Es así, que para cumplir con el objetivo se empezará por delimitar el concepto de comunidad de profesores, para posteriormente mencionar el procedimiento metodológico que se llevó a cabo para tener un primer acercamiento y, finalmente, mostrar los resultados obtenidos.

## LA COMUNIDAD DE PROFESORES DE NIVEL SECUNDARIA

Con el deseo de puntualizar en el concepto de comunidad docente, dentro de este apartado se establecerá el siguiente que dice así: Grupos de profesores que forman unidades sociales que cuentan con una formación académica certificada y que están regulados bajo normas formales institucionalmente establecidas, con

---

6 O. Arriola y K. Butrón. "La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad". Roger Reyes y Silvia Campos "Preocupaciones de los profesores ante la reforma integral de la educación secundaria en México".

vocación de servicio y que conviven laboralmente dentro de un espacio delimitado como es la escuela.

En las líneas anteriores como se puede observar, existen algunos elementos que caracterizan a esta comunidad como, por ejemplo, su apelativo —profesores—, que conlleva a pensar en un tipo de profesionista en específico y, más aún, si se hace referencia a los profesores de secundaria. Otro elemento, es su formación académica, que puede estar enfocada de manera particular hacia el conocimiento de una disciplina (español, inglés, historia, etcétera) o dirigida a un nivel educativo en concreto (preescolar, primaria, secundaria, etcétera). O bien, el espacio geográfico donde imparten sus conocimientos como es la escuela.

Dado lo anterior, entonces es posible comentar que la comunidad de profesores de secundaria como grupo social definido tiene una misión propia y fundamental dentro de la sociedad que exige de una formación académica y profesional que solo puede ser adquirida mediante el uso de la información.

Debido a que no se dispone de estudios dentro de nuestro ámbito disciplinar que documenten las necesidades de información de la comunidad de profesores de educación secundaria en el DF, o bien, existan investigaciones que mencionen si el profesor recibe algún tipo de asesoría en donde sea capacitado o preparado con relación a la búsqueda de información que necesita para cumplir con lo solicitado, este estudio representa la posibilidad de descubrir nuevas líneas de investigación en torno a los estudios de usuarios en comunidades académicas y, con ello, lograr obtener un conocimiento de la colectividad de profesores referente a sus necesidades y comportamiento informativo que han desarrollado dentro de su práctica profesional.

A pesar de que la Secretaría de Educación Pública (SEP) a nivel institucional asiste para la formación continua y preparación profesional de la comunidad docente, por medio de la creación de espacios como los denominados Centros de Maestros,<sup>7</sup> o median-

---

7 Su función sustantiva es ofrecer servicios, recursos e instalaciones de apoyo al desarrollo de las escuelas y los colectivos docentes de la educación básica,

te la posibilidad de obtener una beca para realizar estudios de especialización, maestría o doctorado en alguna de las instituciones formadoras del país<sup>8</sup> no se tienen datos objetivos que den cuenta sobre la existencia de sus necesidades de información y de su comportamiento informativo por parte de los docentes a través de estas acciones institucionales.

Como consecuencia de esta serie de limitaciones mencionadas, no se alcanza a percibir si efectivamente la información es un recurso determinante para su formación, para su ejercicio profesional y en la vida cotidiana de los educadores, pues hasta ahora sólo se hace mención de niveles deficientes de preparación<sup>9</sup> pero sin tener al menos estudios exploratorios que indiquen las tendencias de esta comunidad hacia la información.

Precisamente en una época en donde la información y el conocimiento son elementos fundamentales para el mejoramiento profesional e individual de los ciudadanos todo indica que en apariencia el sector de profesores de educación secundaria del DF se

---

a través de la promoción y asesoramiento de actividades formativas y de desarrollo, así como la acreditación de sus conocimientos por medio de los exámenes nacionales para maestros en servicios. Para mayor información, véase la siguiente dirección electrónica: [http://formacioncontinua.sep.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=53&Itemid=81](http://formacioncontinua.sep.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=81).

8 Véase SEP *Catálogo nacional 2009-2010. Formación continua y superación profesional para maestros de educación básica en servicio*.

9 Según cifras de un reporte estadístico de la SEP, “sobre la evaluación a 422 mil 860 profesores de educación básica en el país, en 2009, 90.42% de ellos no aprobaron los exámenes, ni pudieron obtener los puntajes necesarios por la forma en que preparan y enseñan a los niños[...] por lo que no fueron promovidos para obtener ingresos adicionales a su salario”. Nurit Martínez. “La SEP recompensa a maestros reprobados”.

La misma autora enfatiza que: “En México, cuatro de cada diez maestros no se han involucrado en cursos y talleres de actualización en los últimos años, mientras que 15.3% del total de profesores no tiene una preparación formal para la docencia, por lo que eso genera que seis de cada 10 maestros confiesen <tener dificultades> para dominar los contenidos del plan de estudios, planear la clase y enseñar a los niños de preescolar, primaria y secundaria”. Nurit Martínez, “Estudiar interesa poco a maestros: informes”.

encuentra alejado de esta serie de prácticas y, por lo tanto, se pueda llegar a suponer que no alcanzan los beneficios que la información y el conocimiento les ofrecen y, en cierta manera, llegue a reflejarse, en el reducido número de profesores que se inscriben para participar a nivel nacional y local en el programa denominado Carrera Magisterial.<sup>10</sup>

En función de la problemática mencionada, se formulan los siguientes cuestionamientos que guían la presente investigación:

- ¿Cuáles son las necesidades de información que surgen en la comunidad de docentes?
- ¿Cuál ha sido el proceso de búsqueda de información que presentan los profesores de secundaria para buscar la satisfacción a sus necesidades?
- ¿Cuáles son las causas que lo conducen hacia el uso de determinadas fuentes informativas y recursos de información?

Asimismo, tomando en consideración que la información es indispensable para la formación, actualización, capacitación y superación de cualquier profesionista y, más aún, para la comunidad de profesores de nivel secundaria que se dedican a la transmisión de conocimientos. Se parte de las siguientes hipótesis:

- Las necesidades de información de los docentes de educación secundaria se encuentran orientadas específicamente hacia la adquisición de los conocimientos sobre los contenidos del programa de estudio que imparten.

---

10 “[...] a la convocatoria de la SEP se presentaron para inscripción 721 mil 366 maestros de todo el país; 41% de los maestros no concluyeron el trámite para someterse a la evaluación al no cumplir con la entrega de documentos [...] sólo 58% (422 mil 860) de los profesores que tuvieron intención de examinarse y obtener ingresos adicionales a su salario, cumplieron con todos los requisitos para ser examinados [...] ”Nurit Martínez. “La SEP recompensa a maestros reprobados”.



- El procedimiento de búsqueda de información que los profesores de educación secundaria han desarrollado se encuentra orientado principalmente hacia el uso de las unidades de información (Centros de Maestros), seguido de la comunicación entre colegas, asimismo, existente una mayor tendencia a recurrir a las monografías en formato impreso como los denominados “libros para el maestro” y “libros de apuntes para el maestro”.<sup>11</sup>
- Los profesores jóvenes<sup>12</sup> emplean con mayor frecuencia el Internet en comparación con aquellos colegas que tienen una edad mayor.

Para dar respuesta a los cuestionamientos anteriores y a la comprobación de las hipótesis, a continuación se mencionará la metodología que permitió recolectar la información y, con ello, tener una aproximación hacia el conocimiento de sus necesidades y la forma en que se conduce la comunidad de profesores ante las actividades que realiza.

## METODOLOGÍA

Antes de comenzar a explicar la metodología que se empleó para el desarrollo de la investigación, es importante mencionar que como se está realizando una investigación dentro de esta comunidad más amplia y profunda en los estudios de doctorado solo se muestran los resultados obtenidos de una prueba piloto que

---

11 Materiales que incluyen un plan de trabajo con la siguiente información para cada actividad: contenidos conceptuales, destrezas, actitudes, el trabajo que el alumno desarrolla en la actividad, los recursos informáticos con los que se trabaja en cada actividad, los materiales que deben llevar de casa o el trabajo realizado previamente.

12 De acuerdo con el Instituto Mexicano de la Juventud, se tipifica como joven a aquellas personas que su edad fluctúa entre los 12 a los 29 años de edad. Para mayor información véase: <http://www.imjuventud.gob.mx/quienes-somos-imjuve-31.html>

se llevó a cabo en algunos profesores con la intención de perfeccionar el instrumento seleccionado. Acorde con lo anterior, se hace mención al procedimiento que se desarrolló para recolectar la información.

*Primero.* A partir del reconocimiento de nuestro objeto de estudio, del establecimiento de los objetivos y de las hipótesis de la investigación se procedió a seleccionar el método directo.<sup>13</sup> Igualmente, se retomó como técnica de investigación la encuesta, mediante la cual se intentó obtener el mayor número de respuestas por parte de los docentes. Asimismo, se estableció como instrumento de investigación la cédula de entrevista, la cual contempló en total 33 preguntas, de las cuales, 28 reactivos son cerrados y cinco reactivos son abiertos. (Véase anexo 1)

*Segundo.* A su vez, se solicitó el permiso por escrito a la autoridad correspondiente de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI)<sup>14</sup> para la aplicación del instrumento donde se establecieron los días y horario de aplicación, siendo éste durante un mes los días lunes, miércoles y viernes por la tarde de 16:00 a 20:00 hrs. Es significativo señalar, que no se determinó ninguna característica en particular que debería de cubrir el profesor, como por ejemplo, que fuera docente de tiempo completo o que tuviera una plaza de base. Asimismo, es importante indicar

---

13 El método directo dentro de la línea de investigación denominada estudios de usuarios comprende estar cara a cara con nuestro sujeto de investigación para lograr que el sujeto responda a nuestras preguntas.

14 La Unidad de Servicios Educativos Iztapalapa (USEI), hoy Dirección General, inició su funcionamiento en 1993, como unidad piloto para descentralizar los servicios educativos en el Distrito Federal. Entre sus funciones se encuentran: La articulación entre los niveles que componen la educación básica y por ende mejores condiciones para elevar su calidad; la integralidad y coherencia de planeación, administrativa, técnica y operativa de la acción institucional, a favor de la autonomía escolar y la construcción de un proyecto educativo de base social, que responda a las características y necesidades educativas propias de los habitantes de la demarcación política. Para mayor información, véase: [http://www2.sep.pdf.gob.mx/quienes\\_somos/dgsei/funciones.jsp](http://www2.sep.pdf.gob.mx/quienes_somos/dgsei/funciones.jsp).

que no se optó por establecer o desarrollar alguna fórmula estadística ya que se pretendía obtener la aplicación del mayor número de cédulas.

*Tercero.* Conforme iban asistiendo los docentes a la DGSEI a realizar algún trámite administrativo se les explicaba el objetivo de la aplicación de la cédula de entrevista y se les pedía su colaboración para poder contestar a las preguntas.

Fue entonces como a través del proceso anterior, se logró entrevistar a *52 docentes* cuyos resultados se muestran a continuación.

## RESULTADOS

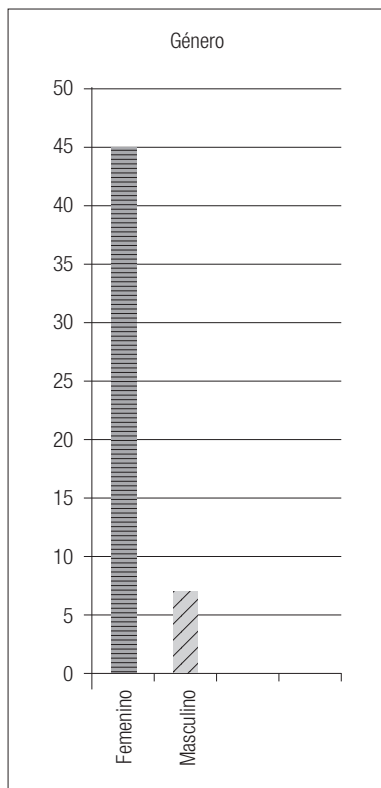
### a) Datos generales

Con respecto a sus generalidades, se obtuvo que 45 docentes entrevistados fueron del género femenino y siete del masculino. (véase fig. 1) En cuanto a su estado civil se encontró que 39 docentes se encuentran casados, ocho solteros, tres en unión libre y dos divorciados (véase fig. 2). Con relación a su edad se tiene que tres tienen de 26 a 30 años; 11 de 31 a 40 años; 31 de 41 a 50 años y siete más de 50 años (véase fig. 3).

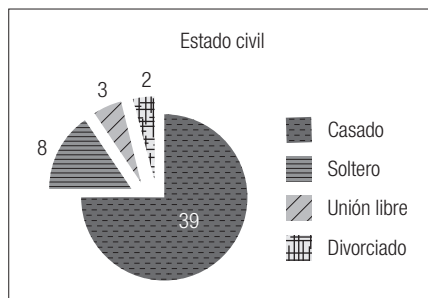
Por otra parte, su jornada laboral se encuentra representada por las siguientes horas, 1 docente se encuentra en la escuela menos de 10 hrs.; siete docentes de 10 a 20 hrs.; 28 docentes laboran de 20 a 30 hrs. y 16 docentes, de 30 a 42 hrs. (véase fig. 4). Referente a la antigüedad laboral se tiene que tres docentes tienen menos de cinco años; 18 docentes de seis a diez años; siete docentes de 11 a 15 años; 15 docentes de 16 a 20 años; cinco docentes de 21 a 26 años y cuatro docentes más de 26 años (véase fig. 5).

Respecto a la pregunta número 6 del instrumento, en general, los docentes encuestados están frente a grupo, no hubo ningún docente que tuviera la categoría de directivo o supervisor. En cuanto a la asignatura que imparten se encontraron los siguientes resultados que se muestran en la tabla 1.

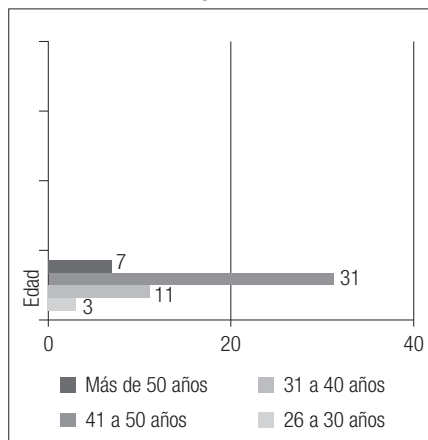
**Figura 1**



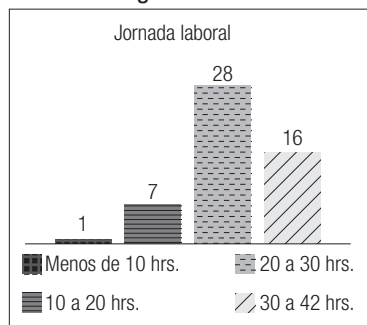
**Figura 2**



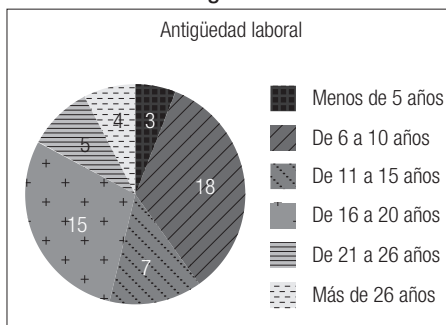
**Figura 3**



**Figura 4**



**Figura 5**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 1.** Asignaturas que imparten

Asignatura	Número de docentes
Matemáticas	5
Historia	3
Biología	4
Física	5
Formación cívica y ética	3
Español	2
Lengua extranjera	2
Química	4
Taller	10
Asignatura estatal	3
Artes plásticas y/o artísticas	8
Geografía de México y el Mundo	1
Tecnología (Informática)	2
Total	52

Fuente: Elaboración propia.

Otro dato interesante es el que se refiere al grado en que se localizan transmitiendo sus conocimientos en su asignatura; en la tabla 2 se muestran los resultados a este respecto.

**Tabla 2.** Grado que se encuentran impartiendo su asignatura

Primer grado	25
Segundo grado	16
Tercer grado	31
Total	72

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al resultado total que se obtuvo (72), es importante mencionar que algunos profesores se encuentran impartiendo la misma asignatura en varios grados (primero, segundo y tercero) o, bien, imparten en el área de las ciencias la materia de Física, Química y Biología.

Un aspecto más que resulta de interés es el referente al tipo de institución en la que fueron egresados, a razón de esta pregunta se obtuvieron los siguientes datos que se muestran enseguida (véase tabla 3).

Al preguntar a los profesores si se encuentran estudiando y que estudian, esto fue lo que contestaron: 44 docentes no estudian y solo 8 se encuentran estudiando en este momento inglés, victimología asistencial, una especialización en conocimientos matemáticos y maestría en pedagogía (véase fig. 6).

Por último, dentro de los datos generales se quiso conocer sobre su participación en el Programa de Carrera Magisterial (véase tabla 4) debido a que es un esquema que incentiva al profesor hacia la preparación profesional y actualización constante por lo que puede representar una razón para que el docente se prepare continuamente en diversas esferas.

Bajo este tenor, los resultados revelan que la mayor parte de la población entrevistada no aparece inscrita dentro de este programa debido a que se obtuvo que 38 docentes no participan, y sólo 14, se encuentran inscritos.

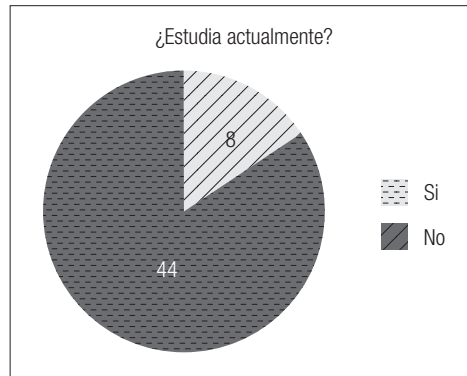
**Tabla 3.** Instituciones donde egresaron los profesores

Nombre de la Institución	Número de docentes
Escuela de Diseño del Instituto Nacional de Bellas Artes	1
Escuela Nacional de Antropología e Historia	1
Escuela Nacional de Maestros de Capacitación para el Trabajo Industrial	1
Escuela Normal Superior de México	16
Instituto Politécnico Nacional	2
Instituto Tecnológico de Tlalnepantla	1
Universidad Autónoma de Chapingo	1
Universidad Autónoma Metropolitana	6
Universidad Nacional Autónoma de México	23
Total	52

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que respecta al año de incorporación (véase tabla 5), se tiene que una gran proporción de los docentes inscritos en el programa comenzó su intervención en el período 2000.

**Figura 6. Docentes que estudian actualmente**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4. Docentes que participan en Carrera Magisterial**

	Docentes que participan
Si	14
No	38
Total	52

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 5. Año que inició su participación**

Año de inicio de participación	
1996	2
2000	10
2002	2
Total	14

Fuente: Elaboración propia.

## b) Con respecto a sus necesidades de información

En lo que corresponde a sus necesidades de información, 50 docentes contestaron que necesitan de la información de manera permanente para desarrollar sus actividades; un docente ocasionalmente y un docente no necesita información. Un aspecto interesante que cabe señalar es que aquellos que mencionaron necesitar de la información de manera permanente la requieren básicamente para actualizarse; ampliar los conocimientos sobre la asignatura que imparten; preparación profesional y resolver alguna duda en clase.

Por otra parte, con respecto a la actualidad de la información que necesitan 38 profesores indicaron que la necesitan reciente (del día de hoy); 11 retrospectiva y tres no le interesa la actualidad.

Asimismo, para conocer los problemas a los cuales los profesores se afrontan cuando tienen una necesidad de información se les preguntó el tipo de barrera a la que se enfrentan y, esto fue lo que contestaron: 42 el tiempo para buscar la información, ocho a la cantidad de materiales informativos que poseen en su colección particular y dos al desconocimiento hacia el uso de las tecnologías.

Por último, al examinar a los profesores sobre el tipo de información que han necesitado en estos últimos días, mencionaron los siguientes temas:

Ecuaciones de segundo grado	Educación ambiental	Enfermedades respiratorias
Salud	Vida saludable	Guerra Mundial
Toma de decisiones	Derechos humanos	Garantías individuales y sociales
Ejercicios matemáticos	El uso del timbre postal	Pronombres relativos
Usos de ácidos y bases	Nuevas tecnologías	La célula
Problemas de familia	Leyes y formas de gobierno	La corrupción
Técnicas de creación plástica	Leyes de la física	La línea del tiempo
Elementos de la entrevista	Factorizaciones	El medio ambiente

Fuente: Elaboración propia.

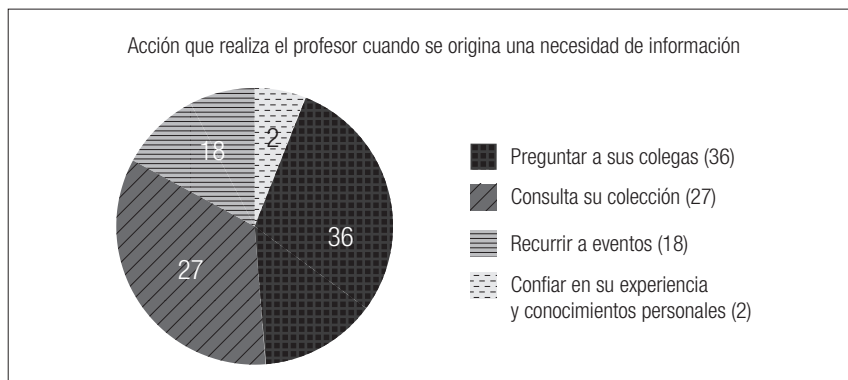
## c) Con respecto a su búsqueda de información

Dentro de este apartado se inició por indagar en los docentes acerca de la acción que realizan en un primer momento cuando se



origina una necesidad de información, los datos obtenidos muestran lo siguiente en la figura:

**Figura 7.** Acción que realiza el profesor cuando se origina una necesidad



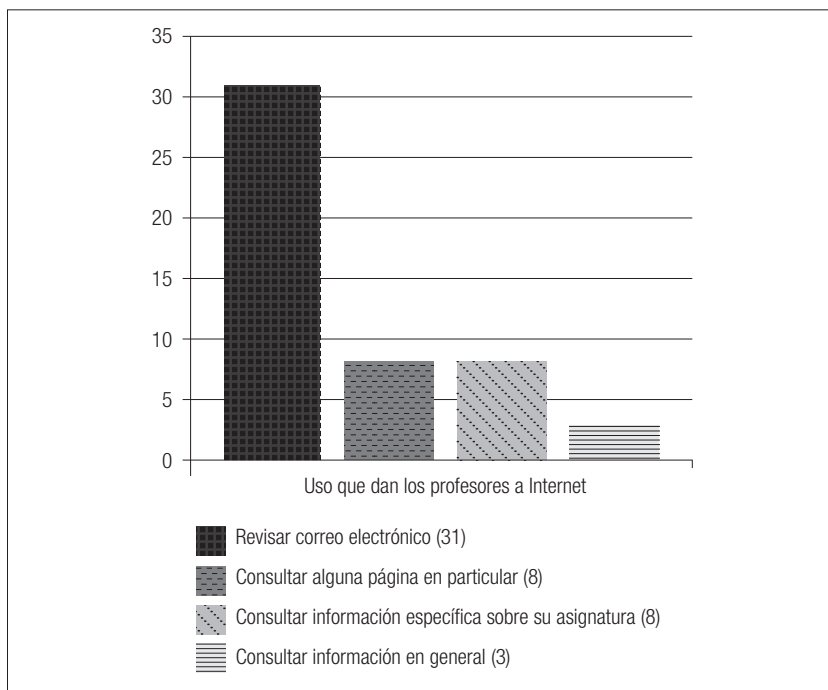
Fuente: Elaboración propia.

Como se logra apreciar, los docentes recurren en primera instancia a preguntar a sus colegas (36), seguido de consultar su colección particular (27), dejando en una segunda instancia el recurrir a eventos (18) y en confiar en su experiencia y conocimientos personales (2).

Por otro lado, con el interés de conocer si los docentes emplean Internet, se elaboraron una serie de preguntas que a continuación se muestran. De inicio se les preguntó si hacen uso de Internet, de los 52 docentes entrevistados únicamente dos comentaron que no lo utilizan debido al desconocimiento en las tecnologías. De este modo, de los 50 que lo emplean lo hacen solamente 34 docentes algunas veces a la semana, diez diariamente y seis solo cuando tienen una necesidad informativa.

En virtud de que la gran mayoría de profesores (50) recurre a Internet se les cuestionó acerca del uso que hacen de él. Las respuestas obtenidas indican que los educadores lo utilizan para distintas actividades como revisar su correo electrónico (31); consultar alguna página en particular (8); consultar información específica sobre su asignatura (8), y consultar información en general (3) (véase fig. 8).

**Figura 8.** Uso que dan los profesores a Internet



Fuente: Elaboración propia.

Igualmente, se les consultó sobre el lugar en donde suelen emplear Internet. Los datos exponen lo siguiente: 40 docentes en su casa; siete en casa y escuela; dos en casa y casa de un familiar y uno en un café internet.

Continuando con el conocimiento en la búsqueda de información que realiza la comunidad de profesores, se formuló una pregunta para saber acerca del tipo de material que utilizan en el desarrollo de sus actividades (véase tabla 6). Los educadores manifestaron que suelen emplear los siguientes documentos: libros para el maestro, libros de apuntes para el maestro, libros de carácter general y ficheros de actividades didácticas.

A su vez, fue de interés en la investigación conocer sobre los Centros de Maestros. Las cifras obtenidas indican que la comunidad

**Tabla 6.** Materiales que utilizan para desarrollar sus actividades

Documentos que utilizan con mayor frecuencia	No. de docentes
Libros para el maestro	29
Libros de apuntes para el maestro	12
Libros de carácter general	9
Ficheros de actividades didácticas.	2
Total	52

Fuente: Elaboración propia.

de profesores es poco asidua a recurrir a estos recintos debido a que 45 profesores comentaron que muy poco asisten; dos los frecuentan continuamente y cinco definitivamente no concurren. Entre las razones por las cuales asisten se encuentran las siguientes: tomar cursos de actualización; asistir a talleres; a consultar las convocatorias y/o consultar algún libro, revistas, etc. En cuanto a los profesores que han asistido, solo cinco han recibido ayuda por parte del bibliotecario para buscar información.

Finalmente, cabe mencionar, que los educadores indicaron la necesidad de elaborar programas y desarrollar cursos dentro de los Centros de Maestros que los apoyen para la búsqueda de información puesto que consideran dentro de sus comentarios que vertieron durante la entrevista que les hace falta más preparación en el uso de las tecnologías y en estrategias en dónde y cómo buscar información. De la misma forma, comentaron en general, que sería muy importante que dentro de los planes de estudios de las instituciones formadoras de este gremio se impartiera una asignatura en donde se adquirieran los conocimientos sobre diversos recursos y fuentes para que ellos puedan obtener las habilidades informativas necesarias que todo profesionista debe de poseer.

## CONSIDERACIONES GENERALES

Como se indicó anteriormente, la comunidad de profesores representa uno de los motores culturales para el desarrollo de un país. Su preparación profesional, actualización y superación son

factores que determinan la necesidad de recurrir a la utilización de la información. Por ello, investigar sobre sus necesidades de información y comportamiento informativo se vuelve indispensable, no sólo, para poder crear, reformular e innovar servicios bibliotecarios y de información, sino para favorecer y lograr en el profesor la adquisición de habilidades informativas que le permitan desarrollar un nivel de competitividad exigido por los procesos de modernización y globalización con el objetivo de hacer frente a los retos impuestos por las actuales exigencias internacionales en materia evaluadora.

Es por ello que esta primera aproximación que se ha realizado dentro de la comunidad de docentes representa una oportunidad para conocer y determinar algunas características esenciales de sus necesidades de información y comportamiento informativo que se encuentran presentes en los profesores debido a la carencia de investigaciones dentro de esta colectividad.

Conforme a lo anterior, por el momento, se puede determinar que las necesidades de información de los docentes de educación secundaria no solo se encuentran orientadas específicamente hacia la adquisición de los conocimientos sobre los contenidos del programa de estudio que imparten, sino también, para su actualización, preparación profesional y para resolver alguna duda en clase.

En cuanto a su comportamiento informativo, se aprecia con base en los resultados que el procedimiento de búsqueda de información que los profesores de educación secundaria han desarrollado se encuentra orientado principalmente hacia la comunicación entre sus colegas básicamente y no al uso de las unidades de información (Centros de Maestros) como se mencionó en las hipótesis. Asimismo, existente una mayor tendencia a recurrir a las monografías en formato impreso como los denominados “libros para el maestro” y “libros de apuntes para el maestro” por ser materiales específicos que han sido elaborados para apoyar las actividades intra y extra escolares de los docentes.

Por otra parte, también se puede determinar que los profesores jóvenes no sólo son los que emplean con mayor frecuencia el Internet puesto que la investigación arrojó que la mayoría de la

población de docentes, no jóvenes, emplea el Internet y lo hace específicamente para consultar su correo electrónico.

Un aspecto que llama la atención es que los entrevistados en su mayoría (44) comentaron que en este momento que no se están estudiando; sin embargo, la información la necesitan básicamente para actualizarse, para ampliar los conocimientos sobre la asignatura que imparten, para una preparación profesional y para resolver alguna duda en clase.

En suma, se puede afirmar que los docentes de educación secundaria son una comunidad que requiere de información no solo a nivel laboral sino también profesional. Finalmente, se puede determinar que, en forma general, el perfil que caracteriza a la comunidad de docentes es el siguiente: existe una tendencia hacia el género femenino por ejercer esta profesión. En cuanto a su estado civil más de la mitad se encuentra casado con una edad promedio de 41 a 50 años, laborando dentro de un rango de 20 a 42 horas semanalmente.

## BIBLIOGRAFÍA

Arriola Navarrete, O.; Butrón Yáñez, K. "La cultura bibliotecaria del usuario de bibliotecas académicas: un panorama de su realidad". Ponencia presentada en el *VI Coloquio de Administración y Liderazgo en el Campo Informativo* (ALCI), Boca del Río, Veracruz. 2008.

Havelock, Ronald G. *Dissemination and translation roles in education and other fields: a comparative analysis*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan; Havelock. 1967.

———. *Planning for innovation: a comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan; Chorness, M. H. 1969.

Martínez, Nurit. "La SEP recompensa a maestros reprobados". *El Universal*. 7 de diciembre de 2009.

Reyes Osorio Puch, Roger; Pech Campos, Silvia J. "Preocupaciones de los profesores ante la reforma integral de la educación secundaria en México". *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, (5, 3), 2007: 173-189.

Rittenhouse, C. H. *Innovation problems and information needs of educational practitioners*. Menlo Park: California: Stanford Research Institute. 1970.

Rittenhouse, C. H., Heald, R. C. *Decision processes and information needs in education: a field survey*. Berkeley, California: Far West Laboratory for Educational Research and Development; Rittenhouse. 1968.

SEP. *Catálogo nacional 2009-2010. Formación continua y superación profesional para maestros de educación básica en servicio*. México: SEP. Subsecretaría de Educación Básica. Dirección General de Formación Continua de Maestros en Servicio, 2010.

Summers, E. G. *Information and bibliographic needs in Canadian education*. Paper presented at the National Conference on the State of Canadian Bibliography, Vancouver, Columbia Británica, Canadá. 1974.

## ANEXO

### Cédula de Entrevista

Objetivo: Conocer las necesidades y hábitos de búsqueda de información que se encuentran presentes en la comunidad de docentes de nivel secundaria del Distrito Federal.

Nombre de la escuela:

Delegación

Modalidad:

Número de Cédula:

Turno:

### I. Datos Generales

1. Género ( ☐ ) Femenino ( ☐ ) Masculino

2. Estado civil:

( ☐ ) Casada (o)

( ☐ ) Soltera (o)

( ☐ ) Divorciada (o)

( ☐ ) Viuda (o)

( ☐ ) Unión libre

3. Entre que rango se encuentra su edad:

( ☐ ) 20 años a 25 años

( ☐ ) 26 años a 30 años

( ☐ ) 31 años a 40 años

( ☐ ) 41 años a 50 años

( ☐ ) Más de 50 años

4. ¿Cuál es el número de horas en las que se encuentra laborando semanalmente?

( ☐ ) Menos de 10 horas

( ☐ ) De 10 a 20 horas

( ☐ ) De 21 a 30 horas

( ☐ ) De 31 a 42 horas

5. ¿Cuántos años lleva laborando?

( ☐ ) Menos de 5 años

( ☐ ) Entre 6 a 10 años

( ☐ ) Entre 11 a 15 años

( ☐ ) Entre 16 a 20 años

( ☐ ) Entre 21 a 25 años

( ☐ ) Más de 26 años

6. ¿Cuál es la categoría laboral que ocupa actualmente?

( ☐ ) Directivo y/o supervisor      Pasar a la pregunta 9

( ☐ ) Docente frente a grupo

## ***Usuarios de la información...***

7. ¿Cuál o cuáles son las asignaturas que imparte?

- ( ) Matemáticas
- ( ) Español
- ( ) Ciencias (énfasis en biología)
- ( ) Ciencias (énfasis en física)
- ( ) Ciencias (énfasis en química)
- ( ) Geografía de México y el Mundo
- ( ) Historia
- ( ) Formación cívica y ética
- ( ) Lengua extranjera
- ( ) Educación física
- ( ) Asignatura estatal
- ( ) Orientación vocacional
- ( ) Tecnología (Informática)
- ( ) Artes plásticas y/o artísticas
- ( ) Taller (Cuál) \_\_\_\_\_

8. ¿En qué grado se encuentra impartiendo su(s) asignatura(s)?

- ( ) Primer grado    ( ) Segundo grado    ( ) Tercer grado

9. ¿De qué institución es egresada(o)?

- ( ) Escuela Normal Superior de México
- ( ) Colegio de Pedagogía (UNAM)
- ( ) Universidad Pedagógica Nacional
- ( ) Otra. Especifique \_\_\_\_\_

10. ¿Estudia usted actualmente?

- ( ) Sí    ( ) No

Si su respuesta fue afirmativa.

11. ¿Qué estudia y en dónde se encuentra estudiando?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. ¿Ha participado en el programa de carrera magisterial?

- ( ) Sí    ( ) No

Si su respuesta fue afirmativa.

13. ¿En qué año fue su última participación? \_\_\_\_\_

### **II). Con respecto a sus necesidades de información**

14. ¿Tiene usted la necesidad de consultar información para el desarrollo de sus actividades?

- ( ) Sí
- ( ) No    Pasar a la pregunta 21



***Una aproximación hacia el conocimiento...***

15. ¿En qué medida necesita la información para desarrollar sus actividades?

☐ Siempre   ☐ Ocasionalmente   ☐ Raramente

16. ¿Para qué requiere la información que consulta específicamente?

- ☐ Para desarrollar sus notas escolares  
☐ Para complementar sus notas escolares  
☐ Para ampliar sus conocimientos sobre la asignatura que imparte  
☐ Para resolver alguna duda en clase  
☐ Para ampliar su bibliografía  
☐ Para su cultura general  
☐ Para su capacitación  
☐ Para su actualización  
☐ Para su preparación profesional  
☐ Para su entretenimiento, distracción, descanso, esparcimiento, etc.  
☐ Otra. Especifique \_\_\_\_\_

17. Generalmente, ¿con qué actualidad necesita la información?

☐ Reciente   ☐ Pasada   ☐ No me interesa la actualidad

18. ¿Cuándo tiene Ud. una necesidad de información existen barreras que le dificultan llegar a ella?

☐ Sí  
☐ No   Pasar a la pregunta 20

19. ¿Cuáles son las barreras a las que se enfrenta comúnmente?

- ☐ El tiempo para buscar la información  
☐ La falta de una biblioteca escolar en su escuela  
☐ La distancia de la biblioteca pública a su casa para consultar información  
☐ El idioma en que se encuentra la información  
☐ El no poseer una computadora  
☐ Al desconocimiento del uso de las tecnologías  
☐ A la poca cantidad de materiales particulares informativos que posee (libros, revistas, enciclopedias, etc.)  
☐ Otra. Especifique \_\_\_\_\_

20. ¿Qué tipo de información ha necesitado durante estos últimos días?

a) Información concreta (es decir, sobre un dato específico: un autor, una fecha, una fórmula, etc.). \_\_\_\_\_

b) Información sobre un problema o asunto (es decir, sobre un tema más extenso: la célula, Revolución Mexicana, signos de puntuación, etc.). \_\_\_\_\_

21. Si su respuesta fue negativa. Es decir, no tiene la necesidad de consultar información.

Entonces cómo se mantiene preparada (o), actualizada (o) o capacitada (o) para el desarrollo de sus actividades: \_\_\_\_\_

## ***Usuarios de la información...***

### **III) Con respecto a su comportamiento informativo**

22. Cuando en Ud. se origina una necesidad de información, ¿qué acción realiza en un primer momento?

- ☐ Preguntar a sus colegas
- ☐ Asistir a la biblioteca (Biblioteca escolar, Biblioteca Pública, Centro de maestros)
- ☐ Confiar en su experiencia y conocimientos personales
- ☐ Recurrir a eventos (congresos, reuniones, talleres, encuentros, etc.)
- ☐ Asistir a una librería
- ☐ Acudir a un puesto de periódicos
- ☐ Otra. Especifique \_\_\_\_\_

23. ¿Con qué frecuencia suele recurrir a estos recursos?

- ☐ Siempre   ☐ Ocasionalmente   ☐ Raramente

24. ¿Hace uso de Internet como una herramienta para buscar información?

- ☐ Sí
- ☐ No   Pasar a la pregunta 28

25. ¿Con qué frecuencia hace uso de Internet?

- ☐ Siempre   ☐ Ocasionalmente   ☐ Raramente

26. ¿Qué información consulta en Internet?

\_\_\_\_\_

27. ¿En qué lugar consulta Internet?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> En su casa              | <input type="checkbox"/> En la escuela                         |
| <input type="checkbox"/> Café-Internet           | <input type="checkbox"/> En la biblioteca (Centro de maestros) |
| <input type="checkbox"/> Otra. Especifique _____ |  |

28. ¿Normalmente qué tipo de materiales utiliza para desarrollar sus actividades?

- ☐ Libros de carácter general
- ☐ Libros para el maestro
- ☐ Libros de apuntes para el maestro
- ☐ Libros de texto del alumno
- ☐ Ficheros de actividades didácticas
- ☐ Avances programáticos
- ☐ Notas de clase
- ☐ Notas de cursos, seminarios, talleres, etc.
- ☐ Artículos de revistas
- ☐ Boletines informativos
- ☐ Anuarios
- ☐ Informes
- ☐ Ponencias de Congresos, Reuniones, Talleres, Encuentros, etc.
- ☐ Manuales
- ☐ Enciclopedias
- ☐ Diccionarios
- ☐ Atlas

***Una aproximación hacia el conocimiento...***

- ( ) Periódicos
- ( ) Folletos
- ( ) Material no impreso como: bases de datos, audiocintas, videocintas, discos compactos, etc.
- ( ) Otra. Especifique \_\_\_\_\_

29. ¿Qué tan asiduo es a asistir a los Centros de Maestros?

- ( ) Mucho
- ( ) Poco
- ( ) Nada Pasar a la pregunta 33

30. ¿A qué ha asistido a los Centros de Maestros?

- ( ) A consultar algún libro, revista, etc.
- ( ) A sacar fotocopias
- ( ) A hacer trabajos escolares
- ( ) A pedir asesoría sobre un tema
- ( ) A consultar convocatorias
- ( ) Otra. Especifique \_\_\_\_\_

31. ¿Ha recibido alguna ayuda por parte del bibliotecario para la búsqueda de su información?

- ( ) Sí ( ) No

32. Considera indispensable que existan cursos dentro de los Centros de Maestros o en otras bibliotecas que le asistan para la búsqueda de la información que necesita:

- ( ) Si ( ) No Porque \_\_\_\_\_

33. Considera usted que sería importante que dentro de los planes de estudios de las instituciones que se dedican a la formación de los docentes exista una asignatura que posibilite la adquisición de conocimientos sobre diversos cursos y fuentes para la búsqueda y recuperación de información:

- ( ) Sí ( ) No Porque \_\_\_\_\_

¡Gracias por su participación!

# Los usuarios de Archivos Históricos en Uruguay: estudio comparativo del comportamiento informativo en Montevideo y en Paysandú

MARTHA SABELLI

ALEJANDRA VILLAR

*Universidad de La República, Uruguay*

## INTRODUCCIÓN

**E**l presente proyecto es responsabilidad del Departamento Información y Sociedad del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación de la Universidad de la República de Uruguay, y de sus líneas de investigación en comportamiento informativo. La investigación está planificada en tres fases: 1ª Fase, años 2018-2019, 2ª y 3ª Fase año 2020.

La primera etapa de la Fase I de la investigación tiene como propósito conocer a través de un estudio de comportamiento informativo de usuarios reales y potenciales las necesidades, acceso, uso y apropiación de información en dos Archivos históricos municipales en Uruguay correspondientes al segundo nivel de gobierno, el departamental. Uno de ellos ubicado en la ciudad capital, Montevideo, y otro en el interior del país, en la ciudad capital Paysandú del Departamento del mismo nombre.

Se busca determinar a través de la identificación del tipo de usuario interno y externo cuáles son sus necesidades de información, así como la formulación de propuestas que mejoren los procesos y servicios del Archivo.

Los objetivos específicos del proyecto son identificar las necesidades, motivaciones, intereses y hábitos de los usuarios de dos Archivos históricos municipales; determinar los obstáculos y facilitadores en el acceso a la información; comparar dos archivos históricos municipales que responden a realidades diferentes; y presentar conclusiones y perspectivas que coadyuven al mejoramiento de los servicios brindados.

## MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

Los Estudios de Usuarios o de Comportamiento informativo son conocidos por su mayor aplicación en las bibliotecas, pero en el campo de los archivos son escasos y abordados según enfoques tradicionales centrados en los archivos. Son una herramienta indispensable para mejorar los servicios en gestión documental, ya que se enfocan en una de las funciones principales de los archivos: los usuarios y sus necesidades de información.

La investigación utiliza los referentes teóricos contemporáneos de los años 2000 de este subcampo de la Ciencia de la Información, mayormente centrados en enfoques de los procesos informativos contruidos socialmente e insertos en contextos socio-culturales<sup>1</sup> y selección de casos publicados.<sup>2</sup>

- 
- 1 Véase: C. A. A. Araújo. "A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivo-logia, na Biblioteconomia e na Museologia"; R. F. Ávila y R. T. Sousa, "A apor-ria dos estudos de comportamento informacional na Arquivística; J. J. Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*; M. B. Cunha *et al.* *Manual de estudo de usuários da informação*; A. González-Teruel. *Los estudios y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales*; J. M. Jardim y Fonseca. "Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte"; M. C. Pérez y M. Sabelli. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*; A. M. B. M. Silva. "Ciência da Informação e comportamento informacional: en-quadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso"; D. A. Silva. "Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo 'usuario'".
  - 2 Véase: M. Asensio *et al.* "Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Pro-vincial de Málaga"; D. S. Barros y D. A .B. Neves. "Estudo de usuários no

## METODOLOGÍA

Es un trabajo interdisciplinario de carácter exploratorio de investigadores en Bibliotecología y Archivología, con un enfoque cuantitativo. Es un estudio descriptivo que nos permite identificar los diferentes tipos de usuarios y conocer las necesidades de información de ese colectivo, investigando sobre sus comportamientos en cuanto al acceso, uso y apropiación de la información. La ejecución se realiza en tres fases:

Fase I (2018-2019): estudio de los antecedentes y situación actual del Archivo Histórico en Uruguay y específicamente el Archivo Histórico de la Intendencia de Montevideo-Cabildo, caracterización del proyecto y recolección de información, a través de: entrevistas con informantes calificados; elaboración del instrumento de recolección de información; selección de la muestra objeto de estudio; recolección de información mediante la aplicación del instrumento; y organización y categorización de los datos e información recolectada en una matriz de análisis. Los resultados esperados son: un instrumento de recolección de información diseñado; entrevistas realizadas y transcritas; y datos e información recogida, organizada y categorizada.

Fase II (primer semestre 2020): análisis e interpretación de la información recolectada, incluyendo análisis e interpretación de la información y triangulación de los resultados con una nueva técnica: tres grupos focales integrados por variables identificadas (por ejemplo, historiadores, ciudadanos comunes, etcétera). Los resultados serán analizados e interpretados a la luz de los referentes teóricos mencionados y otros a incorporar.

La última etapa (segundo semestre del año 2020), la Fase III: divulgación y socialización de resultados, permitirá compartir y debatir el estudio en eventos nacionales e internacionales y en publicaciones académicas.

---

Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação”; A. Mas Bleda y C. Chain. “Los usuarios y las web de los archivos históricos nacionales: el caso del Arquivo Nacional da Torre do Tombo (Portugal)”.

## ANTECEDENTES

Uruguay posee desde el año 2007 una Ley del Sistema Nacional de Archivos, la Ley N° 18.220 del 20/12/2007, iniciativa de un grupo de trabajo de carácter interinstitucional integrado por la Universidad de la República (ex EUBCA); el Archivo General de la Nación (AGN), la Asociación Uruguaya de Archivólogos (AUA) y Archiveros Sin Fronteras (AsF).

Dicha Ley fue reglamentada por Decretos N° 355/012 de 31/10/012 y N° 70/015 de 03/02/015.

En el artículo 4° de la mencionada norma, se establece el alcance de ésta, que comprende a los organismos públicos, estatales y no estatales, o sea los tres Poderes del Estado; organismos autónomos; Entes autónomos; servicios descentralizados; Gobiernos Departamentales y Municipios; y a las personas de Derecho Público no estatal.

Interesa destacar, por otra parte, el artículo 6° de la Ley 18220, que es la creación del Sistema Nacional de Archivos, integrado —preceptivamente— por los archivos del ámbito público, y —con carácter optativo— por los archivos privados, que deseen adherir al Sistema. En ese marco de referencia, el Archivo Histórico de la Intendencia de Montevideo y el Archivo de la Intendencia de Paysandú, son integrantes obligados del Sistema Nacional de Archivos de Uruguay.

## SISTEMA DE ARCHIVOS DE LA INTENDENCIA DE MONTEVIDEO

Con este marco normativo a nivel nacional, en el año 2012 la Intendencia de Montevideo también conforma un grupo de trabajo con el cometido de estudiar y proponer “[...] acciones tendientes a deslindar la documentación con valor histórico preservada en el Archivo de la Ciudad de Montevideo”.<sup>3</sup>

---

3 Res. IM 1234/012 de 26/03/2012.

Ese grupo de trabajo realizó en primera instancia y entre otras, una propuesta en cuanto a la creación de un Sistema de Archivos de la Intendencia de Montevideo y la formulación de su respectivo reglamento de funcionamiento, bajo los requerimientos impuestos por los artículos 4° y 6° de la Ley N° 18220 y la Ley N° 18.381, de Acceso a la Información Pública; que establecen obligaciones y responsabilidades en la conservación y organización de los documentos, así como la promoción de la transparencia de la función administrativa y la obligación de garantizar el derecho fundamental de las personas en cuanto al acceso a la información pública.

### Cometidos del Sistema de Archivos de la Intendencia de Montevideo

El Sistema de Archivos de la Intendencia de Montevideo tiene los siguientes cometidos: a) preservar el Patrimonio Documental, para alcanzar la especialización e interconexión de las administraciones documentales; favorecer los principios de publicidad, transparencia administrativa y participación ciudadana; preservar y garantizar los derechos ciudadanos de privacidad y propiedad intelectual, garantizando el derecho de acceso a la información pública; b) integrar los archivos de la Intendencia mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos archivísticos que habiliten la defensa, conservación, organización y servicio del Patrimonio Documental; c) potenciar la utilización de la información por parte de la Administración y de los ciudadanos, dado su carácter testimonial, para la investigación, el comercio, la cultura y el fortalecimiento de la identidad y la memoria.

### Conformación

El Sistema de Archivos está conformado por:

- 1) El Archivo Central de Montevideo, el que depende en forma directa de Secretaría General. Es el responsable por velar y conformar el Patrimonio Documental del Gobierno



Departamental, que es el órgano rector de la política archivística institucional. Presenta la dualidad de funcionar como Archivo Administrativo y Archivo Intermedio.

Tiene entre otros cometidos: Coordinar el Sistema de Archivos institucional, definiendo las políticas tendientes a la normalización de la gestión documental; definir las directivas y criterios generales en materia archivística, aplicables a todos los documentos pertenecientes al Patrimonio Documental del Gobierno Departamental; asesorar y coordinar en materia archivística, a los centros y/o unidades de información documental pertenecientes a la Intendencia, no incluidas por definición en este Sistema; definir el protocolo correspondiente al seguimiento de las pasantías de formación en Archivología a aplicar en los archivos del Sistema; fomentar la cultura de la información archivística; procurar la integración de los Gobiernos Municipales de Montevideo al Sistema de Archivos de la Intendencia; y preservar el Patrimonio Documental de la Intendencia en su fase Administrativa, correspondiente al período de vigencia administrativa y guarda precaucional.

- 2) El Archivo Histórico de Montevideo, que depende en forma directa de la División Artes y Ciencias del Departamento de Cultura, será analizado en profundidad en el siguiente apartado.
- 3) Archivos de Gestión, que dependen en forma directa de la dirección del Servicio, Unidad o dependencia a la cual pertenecen. Son los archivos existentes en todos los servicios y unidades de la Intendencia, cuyo subfondo se constituye con la documentación en trámite o sometida a consulta frecuente por las oficinas productoras y/o receptoras, durante el plazo de guarda establecido en la reglamentación vigente. Son cometidos de los Archivos de Gestión: preservar y organizar los documentos que se gestionan en el servicio o unidad al que pertenecen, de acuerdo a los principios y técnicas archivísticas establecidas por el Archivo Central durante el plazo de guarda de la documentación en los mismos.

Todas las unidades administrativas de la Intendencia de Montevideo están sujetas al cumplimiento de las directivas que rigen el Sistema de Archivos.

## ARCHIVO HISTÓRICO DE MONTEVIDEO-CABILDO

### Cometidos

Es responsable por la preservación del Patrimonio Documental Histórico del Gobierno Departamental en su fase histórica, el que se constituye con los documentos de cualquier tipo y en cualquier soporte, con valor histórico, cultural, social, entre otros, establecido por la Comisión de Evaluación y Selección Documental y con aquellos recibidos por donación, legado, custodia y/o adquisición.

### Cometidos específicos:

- a) Preservar el Patrimonio Documental Histórico de la Intendencia de Montevideo.
- b) Instaurar un espacio de visualización global centralizada, de toda documentación con valor histórico del Gobierno Departamental. Dicho espacio incluirá además de la documentación que conserva en sus propias instalaciones aquella documentación con valor histórico que no se encuentra en el Archivo Histórico por estar dentro del período de vigencia o plazo de guarda precaucional en otros archivos del Sistema, de acuerdo a lo establecido por la Comisión de Evaluación y Selección Documental; o se encuentra en unidades o centros de información pertenecientes a la Intendencia no incluidos por definición en este Sistema.
- c) Coordinar y asesorar en el tratamiento técnico de la documentación con valor histórico, a los archivos del Sistema y a las unidades y centros de información, mencionados en el literal anterior.

- d) Implementar el sistema de descripción unificado de los documentos con valor histórico y de guarda permanente para todas las dependencias de la Intendencia de Montevideo, en coordinación con el Archivo Central.
- e) Promover actividades de extensión cultural, procurando la sensibilización de la sociedad sobre la importancia de los archivos como unidades de información esenciales para la misma y como parte fundamental de la memoria colectiva.

## Funciones

- a) Desarrollar, implementar y realizar el posterior seguimiento del método de descripción documental unificado para toda documentación que reviste valor de guarda permanente o valor histórico que se preserva en los archivos del Sistema (Archivo Central, Histórico y todos los de Gestión), así como también en los centros y/o unidades de información de la Intendencia; en coordinación con el Archivo Central.
- b) Conformar y remitir a la Comisión de Evaluación y Selección Documental, la propuesta del proceso de evaluación de los documentos, en coordinación con el Archivo Central de Montevideo (debiendo participar siempre un profesional Archivólogo del ACM y uno del AHM), la misma deberá acompañarse con todos los antecedentes que permitan el estudio y valoración de la documentación a ser considerada por la Comisión.
- c) Convocar a la Comisión de Evaluación y Selección Documental, para estudiar la propuesta de valoración de los documentos.
- d) Implementar programas para preservar la documentación con valor histórico de la Intendencia de Montevideo, presente tanto en el propio Archivo Histórico como en las unidades o centros de información pertenecientes a la Administración, así como en aquellos archivos de Gestión para los cuales, en forma excepcional, la Comisión de Evaluación y Selección Documental determine un período de guarda mayor en el mismo.

- e) Procurar acuerdos con los gobiernos municipales, que permitan coordinar programas para la preservación de la documentación con valor histórico.
- f) Recibir y administrar de acuerdo con los principios y las prácticas archivísticas todos los documentos con valor histórico, en cualquier soporte, que sean transferidos desde el Archivo Central, una vez cumplido su plazo precaucional.
- g) Elaborar los instrumentos de descripción archivística propiamente dichos que posibiliten la identificación, localización y utilización de la información contenida en los documentos de archivo, permitiendo el acercamiento al conocimiento y características físicas de la documentación.
- h) Asegurar la preservación de los documentos que integran el Patrimonio Documental Histórico de Montevideo, para lo cual dispondrá las acciones necesarias para la restauración de aquellos que presentan deterioro, en su propio taller o a través de terceros.
- i) Conformar Archivos de Seguridad mediante la microfilmación de los documentos de archivo; y Archivos de Consulta mediante la digitalización de estos, de forma de evitar la manipulación de los originales.
- j) Procurar el enriquecimiento del Patrimonio Documental Histórico de la Intendencia mediante la captación de documentos con valor cultural, científico, histórico, social, entre otros; la compraventa, legado o donación de documentos; la realización de campañas y gestiones tendientes a enriquecer el fondo documental histórico, y/o la obtención de copias en cualquier formato de documentos históricos relacionados con Montevideo, existentes en otros archivos.
- k) Promover actividades de difusión y extensión cultural tales como: página web, publicaciones, exposiciones, dossiers, charlas, programas pedagógicos destinados a escolares y estudiantes, talleres, entre otros.
- l) Proporcionar un servicio de información basado en los documentos de archivo, para las dependencias del Gobierno Departamental, otros niveles de gobierno, investigadores,

estudiantes y público en general, que asegure el acceso a la información pública, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

- m) Promover la formación y actualización de funcionarios y funcionarias de la Intendencia, particularmente de aquellas unidades donde se preserva documentación con valor histórico.
- n) Establecer su propia normativa y reglamentación para los servicios de préstamo y consulta, así como sus procedimientos internos de funcionamiento y atención al público, de los que deberá dar debida difusión.

### Evolución histórica - 1ª etapa

Parte del fondo documental que hoy se conserva en el Archivo Histórico Municipal proviene del ex Archivo General Administrativo (AGA), que fuera anexado a la Biblioteca y al Museo Nacional en el año 1856.<sup>4</sup> En el año 1858, el AGA —que continuaba en la órbita del Ministerio de Gobierno— fue parcialmente desmembrado cuando se traspasaron los archivos de los antiguos Cabildos y de las Escribanías Públicas a las Juntas Económicas respectivas.<sup>5</sup>

El Museo Histórico Municipal fue inaugurado el 25 de agosto de 1915 por iniciativa de Alberto Gómez Ruano en la ex quinta de Sierra ubicada en la calle Castro. Con su fallecimiento en 1924, asume Horacio Arredondo a partir del 11 de diciembre de 1926. Reabre sus puertas en el año 1930, contando con un acervo muy reducido. Se destacan las maquetas de la Ciudadela, del Portón de San Pedro, del Cuartel de Dragones y El Fuerte construido por Gómez Ruano y Chiappara. A esto se sumó la colección de planos coloniales del ingeniero Bernardo Lecoq, como un auto que fuera propiedad de Don Rossell y Rius. Al pasar del tiempo,

---

4 E. Armand *et al.* *Compilación de leyes y decretos: 1825-1930.*

5 M. Alonso. *Colección Legislativa de la República Oriental del Uruguay 1852-1865.*

sus instalaciones fueron quedando obsoletas, para el fin de debía cumplir la institución que necesitaba una nueva ubicación. Por otro lado, la municipalidad recibía el legado de Fernando García, anexando la quinta que lleva su nombre como sección Carrasco junto a la colección de carruajes usados en las postrimerías del siglo XIX y principios del XX.

Cuando el edificio del extinguido Cabildo pasa a la órbita municipal, se instala allí el nuevo Museo, al cual se le anexa la sección Archivo, siendo inaugurado el 21 de setiembre de 1958. Las memorias municipales nos hablan del trabajo minucioso realizado por Arredondo para recuperar toda aquella documentación histórica que se encontraba dispersa en varias dependencias municipales con riesgo de pérdida.

### **Evolución histórica - 2ª etapa**

El 23 de enero de 2002, por Resolución N° 348/02 de la Intendencia de Montevideo, se aprueba el Protocolo de Cooperación con el Ayuntamiento de Barcelona firmado en la ciudad de Porto Alegre en el marco del Convenio de Hermanamiento existente entre Barcelona y Montevideo, firmado el 17 de abril de 1985, así como en el Acuerdo Complementario firmado el 15 de julio de 1991 para la creación del Archivo de la Ciudad de Montevideo. Este acuerdo surge con el objetivo de promover el desarrollo, difusión cultural, investigación y protección del patrimonio documental de la ciudad de Montevideo, así como para la consolidación de una política de gestión documental para la administración local con la formulación de un sistema de archivos, de un sistema de gestión integral de documentos e información en relación con los usuarios internos externos e implantación de un proceso de evaluación documental.

El 4 de marzo de 2002 nace el Archivo de la Ciudad por Resolución N° 816/02, como dependencia del Instituto de Estudios Municipales, que se inauguró oficialmente el 25 de noviembre de 2003 en el local del 2do. Subsuelo del Palacio Municipal, especialmente acondicionado para la ardua tarea que debía desarrollar, recoger toda documentación con valor histórico y de guarda permanente,

que se encontrará en la institución, tal cual lo había hecho Horacio Arredondo, 45 años antes, poniéndolos al servicio y disfrute de la ciudadanía, como medio para la construcción de la memoria e identidad de la nación.

### Evolución histórica - 3ª etapa

El cambio trascendente que implicó la puesta en funcionamiento del Archivo de la Ciudad de Montevideo como órgano rector de los sistemas administrativos, se evidenció en la existencia de un único e integrado sistema de organización documental, necesario para hacer el seguimiento de los documentos desde el momento de su creación hasta su eliminación o transferencia al Archivo Capital para su guarda definitiva por poseer valor histórico. Pero esto conllevó a que la demanda interna creciente de remisión de documentos semiactivos por parte de las distintas dependencias de la Intendencia de Montevideo, pasada su validez jurídica-administrativa y que aún pueden ser utilizados por los productores, se encontraran concentrados en el Archivo Central de Montevideo.

Esta situación limitó la capacidad de preservación física y de procesamiento técnico de la descripción en los documentos que poseen valor histórico, social y de investigación. Dada esta problemática, se comenzó a estudiar una solución, que acabó en la R. 1234/12 en la cual se resuelve crear el Sistema de Archivos de la Intendencia de Montevideo. La misma creó el Archivo Central de Montevideo y el Archivo Histórico de Montevideo.

Éste último quedó conformado por el antiguo Archivo Histórico Municipal y por el deslinde de la documentación de carácter histórico del Archivo de la Ciudad.

### El Archivo Histórico de Montevideo de hoy

Busca ser el órgano responsable de instaurar un espacio de visualización global centralizada de todo el Patrimonio Documental Histórico de los Gobiernos Departamental y Municipal, el que se constituye con los documentos de cualquier tipo y en cualquier

soporte, con valor histórico, cultural y social producidos por las instituciones en el cumplimiento de sus competencias y por toda aquella documentación recibida por donación, legado, custodia y/o adquisición.

La riqueza y diversidad de la documentación que se conserva hacen del Archivo Histórico de Montevideo uno de los centros archivísticos más importantes de Montevideo.

El mismo ejercerá una labor importante en la promoción de actividades de extensión cultural tales como exposiciones, dossiers, programas pedagógicos destinados a escolares, charlas entre otras, procurando la sensibilización de la sociedad sobre la importancia de los archivos como unidades de información esenciales para la misma y como parte fundamental de la memoria e identidad colectiva.

Comparte su espacio con el Museo Histórico Municipal, que conserva aproximadamente 500 planos y mapas de los siglos XVIII al XX, acervo que está compartido también con el Archivo de Historia de la Arquitectura de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de la República de Uruguay; y con una biblioteca con eje temático sobre la ciudad de Montevideo.

### Fondos documentales con los que cuenta

El Archivo Histórico Municipal cuenta con los siguientes documentos:

Actas de la Junta Económica Administrativa 1830-1919; Libros Copiadores de la JEA 1830-1919; Registros de Propiedad Rural 1878-1884; Libros de las Comisiones Auxiliares de la JEA, creadas el 22 de octubre de 1867; Comisión Auxiliar de la Unión; Comisión Auxiliar del Paso Molino; Comisión Auxiliar del Pantanoso; Comisión Auxiliar del Reducto y Cerrito; Comisión Auxiliar de Manga; Comisión Auxiliar de Pocitos; Comisión Auxiliar de Paso de las Duranas; Libros de Lotería de la Caridad 1856-1873; Actas de Consejo Administrativo de Montevideo 1924-1933; Catastro- Padrón de Montevideo del Ing. Juan A. Capurro 1866-1967; Espacios Públicos 1890-1981; Permisos de Construcción 1882-1958; Construcciones



Viales 1866-1980; Carnaval 1923-1954; Planos de Montevideo, desde el primitivo de Petrarca hasta los del siglo XX; Colección de Placas Espectroscópicas de Fernando García 1897-1905; Colección de Artículos de Prensa e Iconografía de Aníbal Barrios Pintos.

### Usuarios del servicio:

Todas las personas tienen derecho a la consulta libre de los documentos de archivo, siempre que no estén sometidos a alguna restricción de tipo legal o jurídica que limita el acceso según lo establece la ley 18381; o estén excluidos de la consulta por razones de conservación y preservación, para ser restaurados o reproducidos. En el caso del acervo de mapas y planos del Museo Histórico, el acceso a los documentos —que se consideran por la Institución piezas museísticas— es previa solicitud vía web a la dirección del museo, quien autoriza la entrega del documento. Si bien no hay gran afluencia de usuarios, en general se trata de usuarios muy especializados: investigadores, urbanistas, arquitectos, historiadores, que llegan allí generalmente derivados de otros servicios de información como forma de completar su investigación.

### Usuarios reales y potenciales del Servicio a investigar

Se identifican en esta primera fase cuatro categorías de usuarios a investigar como informantes calificados: investigadores, urbanistas, arquitectos e historiadores. Los datos sobre usuarios reales brindados por el servicio son: 149 usuarios atendidos en el año 2018 y 35 desde enero a abril del 2019. 80% de los usuarios solicitan información personal (planos o padrones de sus propiedades) y 20% de los usuarios restantes son investigadores que solicitan información para su proyecto.

Los instrumentos existentes para recoger la información son los siguientes:

**Forma 1: HOJA DE PRESTAMO** (Nº 4602)

INTENDENCIA MUNICIPAL DE MONTEVIDEO

Instituto de Estudios Municipales  
Archivo de la Ciudad de Montevideo

FECHA: / /

Dependencia y/o Institución: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Documentación solicitada: \_\_\_\_\_

Firma del Solicitante: \_\_\_\_\_

**RESERVADO**

Subfondo: \_\_\_\_\_ D.C.C. \_\_\_\_\_

Fecha del documento: \_\_\_\_\_ Nº Documento: \_\_\_\_\_

Unidad de conservación: \_\_\_\_\_ Sig. Topográfica \_\_\_\_\_

Entrada descriptiva: \_\_\_\_\_

Nota: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega: / /

Firma del Responsable: \_\_\_\_\_

**Forma 2: PERFIL DE USUARIO Y DOCUMENTOS** (Nº 3155)

INTENDENCIA MUNICIPAL DE MONTEVIDEO

Instituto de Estudios Municipales  
Archivo de la Ciudad de Montevideo

ORGANO CONSULTANTE: \_\_\_\_\_

**DATOS PERSONALES**

NOMBRES: \_\_\_\_\_

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

TELEFONO: \_\_\_\_\_

E-MAIL: \_\_\_\_\_

DIRECCION DEL TRABAJO: \_\_\_\_\_

DOCUMENTACION CONSULTADA: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE LA CONSULTA: \_\_\_\_\_

Firma del Consultante: \_\_\_\_\_ FECHA: / /

**RESERVADO ACM**

SUB FONDO: \_\_\_\_\_ D.C.C. \_\_\_\_\_

SERIE: \_\_\_\_\_ S.T. \_\_\_\_\_

CONSULTAS: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD DOCUMENTAL: \_\_\_\_\_

NOTA: \_\_\_\_\_

Firma del Responsable del ACM: \_\_\_\_\_

Fuente: Archivo de la Intendencia Municipal de Montevideo.

Su contenido será procesado después de junio 2019, si se cuenta con el acceso a la documentación, lo que brindará información más completa sobre los perfiles de usuarios a encuestar y entrevistar.

## AVANCES AL INICIO DE LA PRIMERA ETAPA DE LA INVESTIGACIÓN

En el lapso febrero-abril del 2019 se realizaron entrevistas en profundidad, con pautas semiestructuradas, a: funcionarios del AHM-Cabildo; usuarios investigadores especializados del AHM-Cabildo y usuarios especializados en el campo de la Historia de la Arquitectura.

Las entrevistas a tres funcionarios del AHM-Cabildo tuvieron lugar en los lugares de trabajo, con una duración entre 45-60 minutos y fueron grabadas y transcritas (40 páginas).

Los datos y la percepción sobre los usuarios son los siguientes: identificación de cuatro usuarios investigadores especializados que usan el archivo con regularidad; son percibidos como “amigos”, “están abiertos”, “hay retroalimentación con ellos”; también hay “usuarios ocasionales” que “de repente se le metió algo en la cabeza y vienen a investigar”; los usuarios que concurren para solicitar datos relacionados a ciudadanía (nacimiento, datos de familiares) en general son enviados a la Curia, donde constan los registros antes de 1890; hay un reconocimiento del valor del documento siempre vigente “diferentes lecturas que pueden tener un documento, siempre va a estar vigente[...] siempre van a recurrir a él, aquí, porque lo van a mirar desde distintas formas, lo van a interpretar de otra manera”. Es de interés la observación crítica de uno de los entrevistados: “hay usuarios estudiantes que acuden porque les mandan realizar un trabajo y pretenden que yo se los haga”, y también de familiares que llegan con trabajos de estudio de sus hijos o nietos.

Las entrevistas en profundidad a dos usuarios investigadores especializados del AHM-Cabildo, fueron identificados por los funcionarios del Archivo, quienes facilitaron el contacto. Tuvieron lugar en la Facultad de Información y Comunicación y se extendieron a dos horas cada una. Los dos entrevistados se mostraron muy afables y relataron con entusiasmo sus actividades de investigación y el uso del Archivo. Las entrevistas en profundidad a dos usuarios especializados en el campo de la Historia de la Arquitectura, se efectuaron como usuarios potenciales y/o reales, en su lugar de trabajo. Se aplicó una pauta muy abierta sobre aspectos relevantes de sus actividades como investigadores y su relación como usuarios del AHC. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas en 60 páginas.

Al corpus de las narraciones se le aplicarán técnicas de análisis cualitativo en forma rigurosa conservando el anonimato. Los resultados constituyen el insumo para planificar las observaciones y entrevistas a realizar en el lapso julio-octubre de la Fase I.

## CONCLUYENDO EN ESTOS INICIOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las etapas iniciales de la investigación confirman la validez de este estudio que busca, por un lado, promover un trabajo y diálogo fecundo en el campo del Comportamiento Humano Informativo/ Estudios de Usuarios de Información desde las perspectivas contemporáneas de la Ciencia de la Información centrado en los Archivos Históricos Municipales; y por otro, identificar los distintos actores en juego en el proceso informativo documental y, en especial, los sujetos informativos y los mediadores en los archivos (profesionales archivólogos/archivistas, funcionarios, etcétera) y sociales.

Concluyendo, un interés de las autoras, al finalizar la investigación, es relacionar la investigación con los procesos de descentralización municipal en Uruguay y el perfil potencial de los archivos para los/as ciudadanos/as comunes.

## BIBLIOGRAFÍA

Alonso Criado, M. *Colección Legislativa de la República Oriental del Uruguay 1852-1865*. v. 2. Montevideo, 1877: 161-162.

Araújo, C. A. A. "A perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Archivologia, na Biblioteconomia e na Museologia". Em *Questao: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS* 19 (1), 2013: 213-238.

Archivo General de la Nación. *Guía de Fondos del Archivo General de la Nación*. Montevideo: AGN, 2009. <http://www.agn.gub.uy/servicios/guia.pdf>.

Armand Ugon, E. *et al. Compilación de leyes y decretos: 1825-1930*. v. 4. Montevideo: s. n., 1930.

- Asensio, M. *et al.* "Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga". *Revista Andaluza de Archivos*, 3. 2010.
- Ávila, R. F. y Sousa, R. T. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. *Cenário Arquivístico* (4, 1), 2011: 41-53.
- Barros, D. S. y Neves, D. A. B. "Estudo de usuários no Arquivo Público do Estado do Maranhão (APEM): analisando as estratégias metacognitivas no processo de busca de informação". *Perspectivas em Ciência da Informação* (16, 4), 2011: 228-242.
- Calva González, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB. 2004.
- Costa, L. F. da; Silva, A. C. P. y Ramalho, F. A. "Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade". *Ciencia da Informação*, (39, 2), 2010: 129-143.
- Cunha, M. B., Amaral, S. A. y Dantas, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. Sao Paulo: Atlas. 2015.
- González-Teruel, A. *Los estudios y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea. 2005.
- Intendencia de Montevideo. *Normativa Departamental Intendencia de Montevideo*. Vol. II *Procedimiento. Competencia Sistema de Archivos de la Intendencia de Montevideo*. <http://normativa.montevideo.gub.uy/articulos/87551>.
- Intendencia de Montevideo. *Normativa Departamental Intendencia de Montevideo*. Vol. II *Procedimiento. Competencia-Capítulo I Sistema de Archivos de la Intendencia de Montevideo. Sección I Del Sistema de Archivos*. <http://normativa.montevideo.gub.uy/armado/87543>

- Jardim, J. M. y Fonseca, M. O. “Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte”. *DataGramaZero*. (5, 5); 2004.
- Mas Bleda, A. y Chain Navarro, C. Los usuarios y las web de los archivos históricos nacionales: el caso del Archivo Nacional da Torre do Tombo (Portugal). *Investigación Bibliotecológica* (23, 47), 2009: 189-212.
- Pérez, M. C. y Sabelli, M. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*. Montevideo: Udelar, EUBCA. 2010.
- Silva, A. M. B. M. Ciência da Informação e comportamento informacional: enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. *Prisma.com*, (v. 1), 2013: 21.
- Silva, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial sobre o termo “usuario”. *Cenário Arquivístico* (4, 1), 2011: 9-21.

# Los colegios invisibles como recurso de información para el estudio de comportamiento informativo entre los científicos. El caso de la colección particular de la doctora Atlántida Coll-Oliva de Hurtado

ANTONIA SANTOS ROSAS

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

## INTRODUCCIÓN

**L**os estudios de comportamiento informativo de usuarios se pueden desarrollar por diversos medios tales como: análisis de citas, temas consultados, estudio de colecciones particulares, entre otros.

Este estudio pretende mostrar como el comportamiento informativo en comunidades científicas originó colegios invisibles en comunidades científicas, en los años en que las tecnologías de la información y comunicación (TICs) aún no estaban desarrolladas.

Hasta antes de los años 80s cuando el uso de las TICs, no estaban tan desarrolladas como ahora las formas de comunicación entre los científicos se daba por medio de correo postal, fax, correo electrónico, de modo que las comunidades científicas para conocer lo publicado sobre el tema de estudio, acudían a las bibliotecas a consultar el catálogo de tarjetas, o a librerías para conocer las publicaciones recientes, a colegas (actualmente este comportamiento persiste).

Derivado de la consulta bibliográfica, el investigador conoce a otros científicos que trabajan el mismo tema, entre ellos establecen

comunicación a distancia sin conocerse de manera personal, intercambian sus artículos, a esta forma de comunicación se les llama colegios invisibles.

El estudio que a continuación se presenta se desarrolla a partir de una colección particular que perteneció a una investigadora del área de geografía económica, en donde la colección es la unidad de estudio la cual se va a analizar para detectar la existencia de colegios invisibles, siendo esta el objetivo de este trabajo.

## ANTECEDENTES

El siglo xvii es un período en el que Europa pasa por importantes cambios culturales, políticos, religiosos, sociales, intelectuales, con respecto a este último punto se ve reflejado en los escritos de grandes filósofos de la época, asimismo, es el periodo en el que se da la Revolución Científica,<sup>1</sup> como consecuencia de esta surge la ciencia moderna y con ella el artículo científico.

Con la influencia de este entorno cultural surge la necesidad por parte de la comunidad científica de conocer el trabajo científico del entorno circundante, por lo que se crea la Royal Society de Londres.<sup>2</sup>

La comunidad científica de la Royal Society de Londres se reunía cada semana para llevar a cabo trabajo científico, comunicar sus respectivos resultados y para conocer lo que hacían los otros científicos que se encontraban dispersos en Europa,<sup>3</sup> sin embargo, estas reuniones no eran suficientes puesto que estas únicamente

---

1 Revolución Científica se le llama a la radical transformación del método de ver la naturaleza y de operar sobre ella que se llevó a cabo en Europa entre los siglos xv-xvii. En D. Rei. *La Revolución Científica: Ciencia y sociedad en Europa entre los siglos xv y xvii*.

2 Desde 1645 tenían lugar reuniones semanales en Londres de filósofos naturales y científicos de otras áreas del conocimiento, en particular de lo que por aquel entonces se denominaba “Nueva Filosofía” o “Filosofía Experimental”. En T. Spratt, *History of Royal Society*.

3 D. Gracia. “De los colegios invisibles al campus virtual”, 13.



reflejaban las opiniones de los integrantes del grupo, por lo que se necesitaba un recurso para llevar acabo la comunicación y difusión, derivado de esta necesidad de información surge la revista *Philosophical Transactions of the Royal Society* fundada en 1660,<sup>4</sup> y cuyo origen se debe a los colegios invisibles en la década de 1640.<sup>5</sup>

La *Philosophical Transactions of the Royal Society* publicaba trabajos originales siendo su objetivo servir de vehículo de comunicación entre los científicos, de modo que todos los investigadores que trabajaban el mismo tema se constituían en una especie de grupo a distancia.<sup>6</sup>

Por lo anterior se puede reflexionar, la revista *Philosophical Transactions of the Royal Society*, en aquella época era solo una fuente de información, pero ¿a qué otros recursos de información recurrían los científicos? ¿por qué otros medios identificaban a los autores que escribían temas afines? ¿cómo establecían la comunicación científica entre autores que estudiaban temas similares?, estas interrogantes se desarrollan en el presente estudio.

## COLEGIOS INVISIBLES

De acuerdo con la reflexión anterior, se puede decir que el correo postal funcionó por muchos años, las librerías pudieron ser otro medio de difusión, así como las bibliotecas, posteriormente el fax, estos recursos servían de medios de comunicación entre los científicos, puesto que no se conocían personalmente, pero si por sus escritos. Este modo de comunicación entre la comunidad científica se le dio el nombre de colegios invisibles.

A principios de los años 60s, Derek J. de Solla Price define a los colegios invisibles como las relaciones informales que se establecen entre científicos, al margen de las publicaciones científicas

---

4 Lina María Aguirre. "Los 350 años de Philosophical transaction".

5 Gracia Guillén. *Op. cit.*, 13.

6 *Ibid*, 13.

regulares, él expresa, se trata de comunicaciones y procedimientos distintos y más rápidos, ya que los procedimientos actuales son lentos, como consecuencia de los procedimientos de revisión de manuscritos, etcétera.<sup>7</sup>

Price enuncia que colegios invisibles son redes informales e invisibles de científicos con métodos de comunicación distintos a los de la ciencia normal: a saber, las publicaciones científicas.

Actualmente, con el entorno virtual originado a finales del siglo XX, que se ha expandido por la facilidad y rapidez de comunicar diversas actividades y de acuerdo a las necesidades de la población, para la comunidad científica las TICs se han convertido en una herramienta indispensable ya que ha favorecido la comunicación, de tal manera que ha permitido a esta comunidad de investigación establecer redes de comunicación virtual, así también, este medio ha facilitado la difusión de los artículos y por ende el aumento de citas a los artículos publicados, por lo que, los colegios invisibles actualmente con el uso de las TICs se les puede llamar colegios visibles, puesto que, esta arquitectura tecnológica ha cambiado la forma de comunicar, al encontrarse totalmente distribuida tanto espacial como temporalmente cuyo recurso es Internet.

#### ATLÁNTIDA COLL-HURTADO (ABRIL DE 1941)

La colección particular objeto de estudio y que servirá como ejemplo para mostrar el surgimiento del colegio invisible en las comunidades científicas es una colección que perteneció a María Francisca Atlántida Coll Oliva de Hurtado.

Sobre la vida y logros académicos de Atlántida Coll hay una entrevista que realizó en el año 2014 Martín Checa<sup>8</sup> y “La trayectoria académica y las aportaciones científicas de la profesora Atlántida

---

7 *Ibid*, p. 14

8 M. Checa-Artasu y Soto Villagrán, P. “Conversación con Atlántida Coll Oliva de Hurtado. La trayectoria vital de una geógrafa mexicana”.

Coll”<sup>9</sup> por lo que no se entrara a detalles, además de que no el objetivo de este estudio.

El presente estudio inicia en abril de 1967, cuando la Dra. Coll ingresó al Instituto de Geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México como investigadora, y termina hasta abril 2019.

En sus inicios como investigadora la doctora Coll realiza investigación en el área de geografía física específicamente sobre geomorfología, a partir de los años 80’s desarrolla investigación geográfica desde un enfoque humanístico relacionada con el papel del hombre en el medio y un sentido de utilidad del quehacer geográfico como conciencia de los problemas existentes, estos temas son los que realmente le interesaban. Por lo que la doctora Coll en una entrevista realizada por Martín Checa<sup>10</sup> expresa, “me puse a estudiar geografía económica” y en librerías encontró lo que buscaba y desde el enfoque humanístico que es como necesitaba la información, por lo que, surge la necesidad de saber que conocimiento geográfico se realizaba en otros países.

La doctora Coll, fue docente en la Facultad de Filosofía y Letras de la licenciatura y posgrado en geografía, en la Facultad de Arquitectura y Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. Los cursos impartidos fueron de las materias de geografía económica, geografía urbana, análisis espacial y metodologías de investigación.

Asimismo, es reconocida como una profesora-investigadora con proyección internacional. Su formación intelectual y en su manera de abordar la investigación e impartir la docencia, es heredera de la aportación que hicieron en México los intelectuales españoles exiliados al final de la Guerra Civil (1936-1939).<sup>11</sup>

En la entrevista realizada a la doctora Atlántida Coll referente a la trayectoria académica y las aportaciones científicas, se menciona al Dr. Pierre George, como una persona que ejerció gran

---

9 “La trayectoria académica y las aportaciones científicas de la profesora Atlántida Coll”.

10 Checa-Artasu. *Op. cit.*

11 La trayectoria académica y las aportaciones científicas de la profesora Atlántida Coll. *Op. cit.*

influencia en la vida académica de la investigadora al respecto comenta, me convierto en su alumna porque es donde siento empatía por lo que él hace, me gusta su filosofía de por dónde hay que trabajar la geografía económica, el buscar la causalidad del fenómeno el tratar la coyuntura.<sup>12</sup>

Es importante mencionar que en los 80, las Tecnologías de Información y Comunicación no estaban desarrolladas como ahora, por lo que el material impreso era el recurso de información de mayor consulta, de modo que los colegios invisibles fueron un recurso de información y de contacto entre la comunidad científica, que una vez consolidados pudieron llegar a otros niveles como son la organización de eventos académicos.

Como resultado de sus temas de investigación afines, en principio se estableció una relación académica y con el tiempo de amistad entre la doctora Atlántida Coll y Pierre George por lo que se organizaron una serie de eventos académicos en el Instituto de Geografía entre los años 1978-1984. También comenta la Dra. Coll,<sup>13</sup> hicimos un pequeño coloquio sobre geografía económica para analizar las distintas posturas de la Geografía Económica de los ingleses, norteamericanos, franceses y los rusos.

Gracias al uso de la información nacional y extranjera por parte de la doctora Coll, hoy se le reconoce como uno de los grandes pilares de la geografía mexicana, ya que los estudios que realizó fueron desde un enfoque humanista y apegados a trabajos de campo y realidades concretas; asimismo, por toda su obra intelectual recibió importantes premios, entre ellos el reconocimiento como Doctora Honoris Causa en el año de 2017.

## METODOLOGÍA

Para realizar el estudio referente al surgimiento de colegios invisibles, se tomó como ejemplo una muestra del 20 por ciento que

---

12 *Ibid.*

13 Checa-Artasu. *Op. cit.*

corresponde a 437 títulos de lo que fue la colección particular de la doctora Atlántida Coll-Hurtado, la cual fue donada a la biblioteca del Instituto de Geografía de la UNAM.

Los datos de cada título fueron capturados en una base de Excel considerando las siguientes variables: autor, título, tema, país, edición, editorial, año e institución de procedencia del autor.

Al revisar el listado de libros (437 títulos), se observa que la colección comprende libros de la segunda mitad del siglo XVIII, por lo que se puede pensar que estos fueron comprados en librerías en donde venden libros viejos, ya que por lo que se menciona en la entrevista a la doctora Atlántida Coll-Hurtado, ella es única hija, su familia son sus padres, únicamente los tres.

Asimismo, la colección cubre diversos temas como arte, grandes pintores, obras ilustradas de diversos países, obras ilustradas de parques nacionales de diversos lugares del mundo, cartografía, etc., sin embargo, el objeto de estudio para esta investigación no es el análisis temático de la colección, ya que lo que se pretende con este trabajo es la detección de los colegios invisibles, por lo que, de la muestra de 437 títulos solamente se recuperaron 46 obras, que por los autores, los temas y considerando las líneas de investigación de la doctora Coll nos sirven para detectar los colegios invisibles.

Para la selección de los títulos se consideró que cumplan con alguna(s) de las siguientes cualidades:

- Publicaciones cuyo autor(s) sean académicos (investigadores y técnicos académicos) del Instituto de Geografía. Estas tienen como fin conocer con quiénes publicó libros en colaboración. Quizá con estos títulos no se detectan colegios invisibles porque se entiende que trabajan en la misma institución, pero se detectan colegas y líneas de investigación.
- Publicaciones que tienen relación con las líneas de investigación que trabajo la doctora Coll. Con estas se pueden detectar colegios invisibles.
- Geógrafos de otros países. Con esto se pueden detectar los colegios invisibles.

Por lo anterior, la metodología empleada es cualitativa-interpretativa, ya que se va a interpretar la formación de los colegios invisibles por medio de los autores que conforman una colección y el apoyo de fuentes impresas que involucren a la vida académica de la doctora Coll. Por lo que, de acuerdo con Aguirre y Jaramillo,<sup>14</sup> la interpretación exige procesos reflexivos por parte del intérprete de modo que garantice que el sentido que propone para explicar el objeto de estudio es viable y el adecuado para este estudio.

## RESULTADOS

El estudio consta de 46 ejemplares que cubren 45 títulos ya que un título consta de dos tomos, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

### Procedencia de los autores

Instituto de Geografía	20
Otros	25

Se observa que 20 títulos son de autoría de investigadores y personal académico del Instituto de Geografía de la UNAM y 25 son autores nacionales e internacionales de otras instituciones académicas.

Para facilitar la interpretación de los resultados primero se va a analizar las publicaciones Instituto de Geografía.

### Publicaciones del Instituto de Geografía

Temas que cubren las publicaciones del Instituto de Geografía.  
UNAM

---

14 J. C. Aguirre y L. G. Jaramillo. "El papel de la descripción en la investigación cualitativa".

Temas	No de libros	Nota
Agricultura - México (Soto Mora, C., Fuentes Aguilar, L., Coll-Hurtado, A. Geografía agraria de México)	1	En este libro es coautora Atlántida Coll
América Latina - Geografía	1	
Cartografía	1	
Geografía - Historia - América Latina	1	
Geografía - Historia Natural	1	
Geografía Agrícola - México (Coll-Hurtado, A, Godínez Calderón, M L. La agricultura en México: un atlas en blanco y negro)	1	Este libro esta publicado por la Dra. Atlántida Coll en coautoría con Lourdes Godínez Calderón
Geografía Económica	1	
Geografía Física	2	
Geografía Histórica - Theatro Americano (Commons de la R A., Coll-Hurtado, A. Geografía histórica de México en el siglo XVIII: análisis del Theatro americano)	1	Este libro esta publicado por la Dra. Aurea Commons de la Rosa en coautoría con la Dra. Atlántida Coll
Inundaciones - Ciudad de México	1	
Mares	1	
Población	1	
Vivienda	1	
Urbanismo	3	
Urbanismo - Historia	1	
Urbanización - Distrito Federal	1	

De los 20 libros publicados por investigadores del Instituto de Geografía, en tres de estos la doctora Atlántida Coll es coautora.

Ahora bien, como se puede observar los libros cubren temas de diversas áreas del conocimiento, que no tienen relación con los temas de estudio de la doctora Coll, esto es debido a que en el Instituto de Geografía la investigadora ha formado parte de la comisión editorial en diversos años a partir de 1970 hasta 1986. Participó como miembro del Comité Editorial del Instituto de 1998-2004 y como Editora Académica de éste en varias ocasiones: 1999-2004, 2008 y 2012,<sup>15</sup> por tal participación tiene estos ejemplares además como personal académico también recibe un ejemplar.

---

15 La trayectoria académica y las aportaciones científicas de la profesora Atlántida Coll. *Op. cit.*

En la tabla se observan tres libros en donde la doctora Coll es coautora; asimismo, los temas de estos libros son: Geografía Agrícola de México, Geografía Histórica de México, esto da muestra de las líneas de investigación de la doctora Coll, entre las que se mencionan:

- Geografía Económica de México, Agricultura, Industria, Minería.
- Geografía Histórica de México.<sup>16</sup>

Asimismo, con los investigadores con los que participó todos ellos pertenecieron a la planta académica del Instituto, éstos son:

- Soto Mora, C., Fuentes Aguilar, L., Coll-Hurtado, A. 1991. *Geografía agraria de México*.
- Coll-Hurtado, A, Godínez Calderón, M. L. 2003. *La agricultura en México: un atlas en blanco y negro*.
- Commons de la R. A., Coll-Hurtado, A. 2002. *Geografía histórica de México en el siglo XVIII: análisis del Theatro americano*.

A estas coautorías no se le pueden llamar colegios invisibles, en todo caso se les puede llamar colegas por pertenecer todos ellos a la misma institución.

#### Autores nacionales e internacionales

Tema	Autor	Procedencia	Nota
Demografía, Hidrocarburos, Geografía económica	George, Pierre	Universidad de París, Instituto de Estudios Políticos de París. Geógrafo	Publicado por el IGG

---

16 UNAM. Instituto de Geografía. Atlántida Coll Oliva de Hurtado. Información profesional. En línea: [https://www.igg.unam.mx/geoigg/investigacion/c\\_v.php?usr=Mw==](https://www.igg.unam.mx/geoigg/investigacion/c_v.php?usr=Mw==)



***Los colegios invisibles como recurso...***

<b>Tema</b>	<b>Autor</b>	<b>Procedencia</b>	<b>Nota</b>
Ecología humana, Geografía humana	Dollfus, Olivier	Université de Paris. Relations internatio- nales	
Emigración e inmigración -- Historia	Dollot, Louis	Français. Diplomacia	
Europa - Condiciones - Económicas	George, Pierre		Publicado por el IGG
Geografía	Capel, Horacio	Universidad de Bar- celona	
Geografía	Claval, Paul	Université de Paris	
Geografía - España	Echeverría, Martín	España	Un geógrafo del exilio: Leonardo Martín Echeverría (1894-1958)
Geografía - Estudio y enseñanza - México	Gómez Rey, Patricia	UNAM. Facultad de Filosofía y Letras.	
Geografía -- Estudio y enseñanza (Secundaria), Geografía -- Libros de texto	Fierro Gossman, Julieta	UNAM. Astrónoma	
Geografía - Libros de Texto	Santos, Milton	Universidad de São Paulo. Geógrafo	
Geografía agrícola	Grego, Howard F	Barcelona	
Geografía agrícola	George, Pierre	Universidad de París, Instituto de Estudios Políticos de París. Geógrafo	
Geografía cultural	George, Pierre		
Geografía económica	George, Pierre		
Geografía económica, Espacio en economía	Sánchez, Joan - Eugeni	Universidad de Barcelona. Departamento de Geografía Económica	
Geomorfología -- España, Geografía física - España	Capel Horacio	Universidad de Barcelona	
Geografía humana	Canto Fresno, Consuelo del	Universidad Complutense de Madrid Facultad de Geografía e Historia	
Geomorfología	Passarge, Siegfried 1867	Alemania. University of Breslau	

## *Usuarios de la información...*

<b>Tema</b>	<b>Autor</b>	<b>Procedencia</b>	<b>Nota</b>
México - Relaciones exteriores	Pereña García. Mercedes	UNAM. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Relaciones Internacionales	Publicado por el IGG
Misiones -- California -- Historia, Ingeniería de minas -- California -- Historia, Ganadería -- California -- Historia		Universidad Internacional de La Paz, B S	
Pobreza - geografía	Morrill, Richard, Wohlenberg, Ernest	University of Richmond	
Pobreza, Globalización, Finanzas internacionales	Chossudovsky, Michel	Universidad de Ottawa. Economista	
Quebec	George, Pierre		
Religión - Geografía	Sopher, David	Univ. of California, Berkeley. Geógrafo	
Urbanización - París, Ciudades y pueblos - Crecimiento	Bastié, J., Dézert, J, Beaujeu - Garnier, J., Steinberg, J.	Institut de Géographie, Université Paris-Sorbonne	Publicado por el IGG

De los 25 libros, 19 son de la disciplina geográfica en sus diferentes temáticas, tales como estudio y enseñanza, general, económica, humana, agrícola, cultural, geomorfología historia, los seis restantes son de otras disciplinas como son; urbanismo, migración, religión, relaciones internacionales, referente a estos últimos se puede decir que son complemento para las investigaciones de la disciplina geográfica, considerando que ninguna disciplina se estudia de manera aislada y que todo tema de investigación está relacionado con el medio ambiente; social, económico político, cultural, asimismo, la doctora Coll expresa, la geografía debe tener un sustrato de unicidad de todo lo que tiene que ver la naturaleza, la sociedad, la historia, el cómo se llega a eso, porque es lo que va dar una caracterización que otras disciplinas no tienen.<sup>17</sup>

---

17 Conferencia Magistral Dra. Atlántida Coll Oliva. En: [https://www.youtube.com/watch?v=j4\\_7LIQX6Qs](https://www.youtube.com/watch?v=j4_7LIQX6Qs).

Con respecto a los autores internacionales, estos se ubican en diversas instituciones de enseñanza e investigación de distintos países del mundo, como Francia, España, Alemania, Canadá, Estados Unidos, Brasil, México, predominando los autores de universidades de Francia, España y México de este último de la Universidad Nacional Autónoma de México. Por lo anterior, la doctora Coll, es pionera en los estudios de la geografía moderna mexicana ya que desde los años sesenta investigó sobre el conocimiento y desarrollo del país, pero también con la necesidad de información de saber que conocimiento geográfico se hacía en Europa, en Estados Unidos y en Latinoamérica.<sup>18</sup>

Con respecto a los autores extranjeros más consultados, se encuentra Pierre George, adscrito a la Universidad de París, Instituto de Estudios Políticos de París, quien, con la doctora Atlántida Coll, formaron un colegio invisible.

A continuación, se listan los libros de Pierre George extraídos de la muestra.

1964. *Compendio de geografía y rural.*

1982. *Fin de siècle en occident déclin ou métamorphose?*

1980. *Geografía: Energía y población.*

(Publicado por el IGG)

1982. *Geografía y crisis del mundo occidental: Europa.*

(Publicado por el IGG)

1966. *Geografía activa.*

1979. *Le Québec.*

Por la afinidad con los temas de investigación, por la filosofía para tratar los problemas de estudio: “[...] el modo de trabajar el tema consiste en buscar la causalidad de los fenómenos el tratar la coyuntura el ver peso de la coyuntura, ver el peso de la historia”, es por ello por lo que Pierre George fue un gran personaje para la doctora Coll.

---

18 Moncada citado en Checa-Artasú. *Op. cit.*

Asimismo, comenta la doctora Coll. Me puse a estudiar economía, geografía económica y ahí fue donde descubrí a mi gran maestro, el doctor Pierre George; lo encontré en España porque en las librerías, cuando vi su *Compendio de Geografía Económica* descubrí que en geografía económica lo importante no es saber dónde se produce, sino cómo se produce, se trata del libro de Pierre George, publicado en 1956 en Francia con el título *Précis de géographie économique*. Ariel, lo publicaría en español en 1964, o sea, me encuentro con un libro de geografía económica donde me dice que lo importante son los modos de producción y se me abre un mundo y ahí es donde en ese momento yo entro de lleno a la Geografía.<sup>19</sup>

Asimismo, dos de los libros de Pierre George son publicados por el Instituto de Geografía, esto es debido a que entre ellos surgió también una gran amistad por lo que en varias ocasiones lo invito al Instituto a impartir cursos.

Como resultado de este intercambio académico el Instituto de Geografía publicó cuatro libros de Pierre George, un libro por cada uno de los cursos que impartió,<sup>20</sup> éstos son: *Geopolítica de las migraciones* (1985); *Geografía y medio ambiente, población y economía* (1979); *Geografía: energía y población* (1980) y *Geografía y crisis del mundo occidental: Europa* (1982).

Por lo anterior, una necesidad de información como en el caso de la investigadora Atlántida Coll Hurtado por conocer el enfoque humanística de la Geografía Económica, el saber cómo es abordado por otros autores y en otros países, lleva al individuo a presentar un comportamiento informativo, siendo en este caso la visita a librerías, de modo que éstas son el primer acercamiento de la doctora Coll a la obra del geógrafo francés Pierre George a finales de los 70, en donde por medio de las obras impresas, descubre el enfoque humanista de abordar la geografía económica, así como la filosofía de este pensador, siendo el primer libro que encontró en la librería lo que la atrajo por la manera de abordar

---

19 *Ibid.*

20 *Ibid.*

la geografía económica: “*Compendio de Geografía Económica*, en el descubrí que en geografía económica lo importante no es saber dónde se produce, sino cómo se produce, se trata del libro de Pierre George, publicado en 1956 en Francia con el título: *Précis de géographie économique*”, siguiendo con la filosofía de Pierre George para tratar los problemas de estudio, “[...] el modo de trabajar el tema consiste en buscar la causalidad de los fenómenos el tratar la coyuntura el ver peso de la coyuntura, ver el peso de la historia y por ahí encuentro el camino”,<sup>21</sup> este libro fue el que origino el colegio invisible entre Pierre George y Atlántida Coll Hurtado.

El surgimiento del colegio invisible entre ambos investigadores inició a fines de los años 70, posteriormente pasaron a otro nivel, en donde se le invitó al doctor Pierre George a impartir una serie de cursos al Instituto de Geografía de 1978 a 1984 y con el tiempo surgió una amistad.

Cabe mencionar que en uno de los eventos organizados por la doctora Coll en el Instituto de Geografía se invitaron a investigadores de otros países a un coloquio sobre geografía económica para analizar las distintas posturas de la geografía económica de los ingleses, norteamericanos, franceses y los rusos, sin embargo, como se puede percibir en el desarrollo de este trabajo la colaboración académica que perduró fue la de la doctora Coll y Pierre George.

Con respecto al libro de Martín Echeverría, *Geografía de España*, lo que sabe que es un autor exiliado español. En la entrevista realizada por Martín Checa a la doctora Coll se menciona, [...] es reconocida como una profesora-investigadora con proyección internacional, su formación intelectual y en su manera de abordar la investigación e impartir la docencia, es heredera de la aportación que hicieron en México los intelectuales españoles exiliados al final de la Guerra Civil (1936-1939).<sup>22</sup> Al respecto por las entrevistas

---

21 *Ibid.*

22 La trayectoria académica y las aportaciones científicas de la profesora Atlántida Coll. *Op. cit.*

realizadas a la doctora Coll, se mencionan algunos intelectuales exiliados españoles que en México se dedicaron a la investigación y docencia con los cuales establecieron amistad, pero no menciona a Martín Echeverría, por lo que, se puede pensar que la doctora adquirió el libro lo consultó y lo guardó posiblemente para una consulta posterior.

## CONCLUSIONES

Las colecciones particulares son otro recurso de información al que pueden recurrir quienes realizan estudios de necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción cuando no se tiene acceso a los sujetos de estudio.

La preferencia de información hacia ciertos autores, temas y como son abordados da muestra del comportamiento informativo de las personas, está en una variable que llevó a los científicos en su momento a establecer los colegios invisibles. Es por ello que la relación que se estableció entre Pierre George y Coll-Hurtado se debe a que comparten la misma filosofía: “en geografía económica lo importante no es saber dónde se produce sino cómo se produce”, así como, “en geografía económica hay que buscar la causalidad del fenómeno, tratar la coyuntura el ver el peso de la coyuntura, ver el peso de la historia”.

La satisfacción de información hacia ciertos autores lleva al usuario a buscar sus libros en bibliotecas y librerías, a sentir empatía por el autor sin conocerlo, hasta que llega el momento que se establece contacto por diversos medios como es correo postal, fax, y por los años 80, correo electrónico, a este fenómeno se le conoció como colegio invisible.

Actualmente con las redes sociales la manera de establecer contacto con otras personas que trabajan temas afines es fácil, rápida, y por vía remota se establece contacto, tal vez con esta nueva modalidad ya no existan los colegios invisibles en comunidades académicas, pero si los colegios visibles.

El estudio de una colección particular permite identificar el comportamiento informativo del dueño como temas de investigación del científico, autores más consultados, filosofía en cómo trata los temas de estudio, temas de cultura general, pintores famosos, países a los que viaja, idiomas en que prefiere la información.

A la colaboración académica que se establece con los miembros de una misma institución no se le puede llamar ‘colegios invisibles’, debido a que entre ellos se conocen y la comunicación presencial es la más eficaz por la cercanía entre ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. C., Jaramillo, L. G. “El papel de la descripción en la investigación cualitativa”. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*. 53. 2015: 175-189. En línea: <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/53/aguirre.html>
- Coll Oliva, María Francisca Atlántida “Currículum Vitae” (actualizado: diciembre de 2013). *Red Geocrítica Internacional*, Universidad de Barcelona. <http://www.ub.edu/geocrit/coll-hurtado.htm>.
- Conferencia Magistral Dra. Atlántida Coll Oliva. [https://www.youtube.com/watch?v=j4\\_7LlQX6Qs](https://www.youtube.com/watch?v=j4_7LlQX6Qs).
- Checa-Artasu, M., Soto Villagrán, P. “Conversación con Atlántida Coll Oliva de Hurtado. La trayectoria vital de una geógrafa mexicana”. *Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*. 9 (1074). 2014. <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-1074.htm>.
- Echeverría, J. (2000). “Educación y tecnologías telemáticas”. *Revista Ibero Americana de Educación*. 24: 17-36.

Gérvás, J. “Colegios invisibles y otras formas científicas no colegiadas ni invisibles de acceder a la información relevante en el momento oportuno”. *XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud Madrid*, 22 y 23 de mayo de 2013. Salud Internacional, Escuela Nacional de Sanidad, Madrid. 2013. <https://studylib.es/doc/5069729/colegios-invisibles-y-otras-formas-cient%C3%ADficas-no-colegia...>

Gracia Guillén, D. “De los colegios invisibles al campus virtual”. *II Jornada Campus Virtual*. UCM. 2005: 12-18.

Purver, Margery. 1967. *The Royal Society: Concept and Creation*. Londres: Taylor & Francis Group: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OXAKgHg4V\\_QC&oi=fnd&pg=PR1&dq=Royal+Society+de+Londres&ots=rKm4FAusHY&sig=-SgG45WW\\_FpHdiiyg2E3Z8Ms9hY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OXAKgHg4V_QC&oi=fnd&pg=PR1&dq=Royal+Society+de+Londres&ots=rKm4FAusHY&sig=-SgG45WW_FpHdiiyg2E3Z8Ms9hY#v=onepage&q&f=false) Fecha de consulta 6 - 03 - 2020.



# ¿Qué tanto importan los usuarios de la información?

JUDITH LICEA DE ARENAS

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

## INTRODUCCIÓN

**S**i el principal objetivo de la investigación es crear nuevo conocimiento por medio de la lógica deductiva o del razonamiento inductivo,<sup>1</sup> es pertinente remontarse a lo expresado por varios autores para preguntarse cuál es la situación actual de la bibliotecología, si hay cambios o lo que podría ser lo mismo. ¿Hay aportaciones?

Busha y Harter<sup>2</sup> han señalado que una gran parte de la investigación en bibliotecología ha sido dispareja en calidad y metodológicamente débil. De acuerdo con Shaughnessy,<sup>3</sup> la utilización del término investigación ha sido muy laxa: ha permitido llamar investigación a lo que no es. Martyn y Lancaster<sup>4</sup> expresan que la

---

1 R. R. Powell. Basic research methods for librarians.

2 C. A. Busha y S. P. Harter. *Research methods in librarianship: techniques and interpretations*.

3 T. W. Shaughnessy. *Library research in the 70s: problems and prospects*.

4 J. Martyn y F. W. Lancaster. *Investigative methods in library and information science: an introduction*.

investigación en bibliotecología ha estado basada más en la opinión que en la investigación.

Shera<sup>5</sup> abunda: la investigación en bibliotecología ha sido más bien provinciana, con características de parroquial, que de aplicación general. O bien, tomar en cuenta, es decir, no echar en saco roto, lo dicho por Butler en la tercera década del siglo pasado:

La biblioteconomía, en particular, adquirirá carácter científico únicamente en la medida en que se conforme, en lo esencial, con los métodos de pensamiento habituales en el moderno temperamento. Cada línea de su síntesis intelectual ha de partir de fenómenos objetivos que tendrán que ser examinados con todo el rigor de la observación científica. Deberán identificarse los elementos, determinándose sus funciones. Habrán de emplearse todos los medios de que se pueda echar mano para el aislamiento de las actividades y su medición cuantitativa. Lo intangible deberá identificarse por cualesquiera efectos secundarios que puedan percibirse. Hasta donde sea posible, deberán formularse explicaciones en un encaadenamiento de causas inmediatas. Cuando se trate de complejidades cuyo control causal sea impracticable, tendrán que establecerse relaciones cuantitativas por medio del análisis estadístico de muestras numéricas. Será necesario desarrollar hipótesis para explicar las variaciones observadas, así como los nuevos métodos inventados para demostrar su validez.<sup>6</sup>

Podemos estar de acuerdo o en desacuerdo con lo que los autores antes mencionados señalaron, pero lo que no debe olvidarse es que las escuelas de bibliotecología son las instituciones que deben enseñar a investigar, donde, además, sus profesores tienen que practicar la investigación en la docencia, para la docencia y para examinar de cerca problemas con el fin de aportar soluciones ¿En qué medida las instituciones de formación de bibliotecólogos fomentan el aprendizaje de la investigación entre sus estudiantes? En el siguiente cuadro aparecen las instituciones que ofrecen los

---

5 J. H. Shera y J. H. "Darwin, Bacon, and research in librarianship".

6 P. Butler. *Introducción a la biblioteconomía*.

estudios de licenciatura y posgrado en el país: ¿en cuántas de ellas se estudian a los usuarios en particular?

Institución	Licenciatura	Maestría	Doctorado
IPN	X		
UACH	X	X	
UACJ		X	
UAEM	X		
UANL	X		
UASLP	X	X	
UdG	X		
UNACH	X		
UNAM	X	X	X
UNO	X	X	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con Kumar, la investigación “[...] conduce a examinar, cuidadosamente, de cerca, una serie de eventos para poder tratar o probar”,<sup>7</sup> además de experimentar o cambiar. ¿Cómo se puede llegar a ello? Repetimos, la formación en la investigación es fundamental, por tanto ¿en cuántas de las instituciones antes mencionadas se estudian a los usuarios? A continuación, sólo se proporciona información sobre los acercamientos a los usuarios en la primera y la última institución universitarias creadas para formar bibliotecólogos:

Institución	Licenciatura	Maestría
UNAM	Usuarios de la Información	Estudios de Usuarios
		Educación de Usuarios
UNO	Usuarios de la Información	Usuarios de la Información
	Estudios de Usuarios	Estudios de Usuarios
	Elaboración de Programas de Formación de Usuarios	

Fuente: Elaboración propia.

---

7 R. Kumar. *Research methodology: a step-by-step guide for beginners*, 11.

Cabe señalar que los alumnos de licenciatura de la UNAM cursan asignaturas tales como Introducción a la Investigación, Métodos de Investigación Cuantitativos, Métodos de Investigación Cualitativos, además de dos semestres de Seminario de Titulación. Los estudiantes de la licenciatura y de la maestría de la UNO tienen incluidos en sus planes de estudios los siguientes cursos o seminarios: licenciatura: Desarrollo de Proyectos de Titulación, Seminario de Titulación, Proceso de Conocimiento Científico, Introducción a la Estadística, y Pensamiento Crítico; maestría: Seminario de Metodologías de Investigación Cualitativas y Desarrollo de Proyectos de Titulación.

Es sabido que las licenciaturas o los posgrados que se establecieron y se están estableciendo en nuestro país no siempre obedecen a necesidades, sino a intereses personales de quien o quienes están en el poder. Prueba de ello son las licenciaturas en gastronomía y en locución de deportes, por ejemplo. De esta manera, la posibilidad de estudiar a los usuarios en sus diferentes aspectos es remota ¿Por qué en Gran Bretaña desde hace varias décadas los usuarios son motivo de preocupación y de estudio? ¿Hay alguna relación entre el avance científico y tecnológico del país y la atención que se da a los estudiantes en las escuelas de bibliotecología? ¿La diferencia entre Gran Bretaña y México es que en el segundo país se soslaya su presencia porque lo que importa es una formación general que permita obtener el trabajo que sea, muchas veces sin estar preparado para ello? ¿Por qué en aquel país Maurice Line o Tom Wilson publican investigaciones fundamentales? ¿O antes que ellos, científicos de la talla de John Desmond Bernal<sup>8</sup> inician formalmente los estudios de usuarios? ¿Por qué los estudios en las universidades de Loughborough o de Gales, por ejemplo, llegan a ser de tanta importancia?

Para muestra, el año de 1980 la Maestría en Comunidades de Información del College of Librarianship Wales ya incluía lo que aún no se estudia en las universidades mexicanas, a saber:

---

8 Royal Society Scientific. *Information Conference*.

El objetivo de este programa de estudio es identificar y analizar las necesidades y usos de la información de diferentes comunidades de información con el propósito de valorar los problemas del diseño y la eficacia de los sistemas de información.

Las cuatro áreas de estudio son las siguientes:

- a) Transferencia de la información: El flujo de información formal e informal. Identificación de comunidades de información de acuerdo con estudios del flujo de información. Patrones de transferencia de información en varias comunidades: características, naturaleza y significado para el diseño de sistemas de información. Modelado de la transferencia y disseminación de la información. La “explosión de la información” y sus efectos sobre la organización de la transferencia de información. Los patrones de transferencia de información: orientaciones cuantitativas: análisis bibliométricos. Procesos, teorías y leyes relativas al registro, recuperación y disseminación de la información.
- b) Necesidades de información: El individuo como un sistema procesador de información: procesos mentales involucrados en las necesidades de información y en la solución de problemas. Las actividades de acopio de información: motivación y orientación profesional. Interacción entre los individuos y el sistema de información. Sistemas interpersonales de comunicación y la generación de información. El contenido de la información: ordenamiento y modos de presentación y disseminación.
- c) El uso de la información: Factores sociales, políticos, económicos, etc., que afectan el uso de la información. Efectos del uso de la información sobre los cambios sociales y tecnológicos. Sistemas nacionales de información y la difusión de la innovación. Economía del uso de la información: recursos humanos, planeamiento, desarrollo económico y educativo. Limitaciones éticas y legales sobre la transferencia de la información. Barreras al flujo de la información:

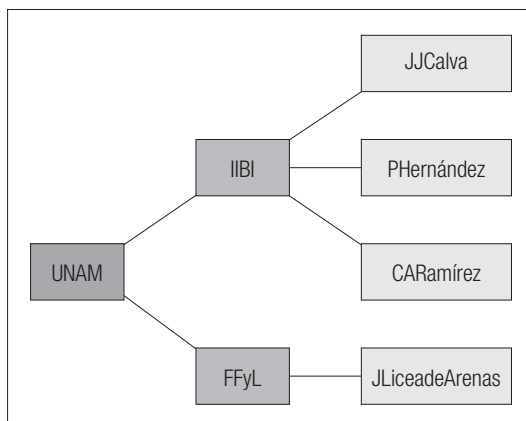
lingüísticas, políticas y tecnológicas. Formación de políticas de información nacionales e internacionales.

- d) Estudio de una comunidad específica de información o Tesis: varía de acuerdo con el candidato.

¿Por qué a cerca de 40 años del programa de estudios antes señalado todavía se hace referencia en los programas nacionales a conceptos desactualizados como Educación de usuarios o Formación de usuarios?

¿Por qué en México sólo un reducido número de personas se dedica profesionalmente a estudiar a los usuarios, además de participar en la formación de estudiantes para la investigación formativa? (Fig. 1-2):

**Figura 1. Investigadores de la UNAM  
estudiosos de los usuarios**



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, intentaremos acercarnos en el tiempo, en el espacio y metodológicamente al tema que nos ocupa. Para ello, señalaremos que el primer estudio de usuarios en México fue el siguiente:

**Figura 2.** Tesis sobre usuarios presentadas por investigadores de la UNAM



Fuente: Elaboración propia.

Licea de Arenas J. "Problemas de los usuarios: una encuesta". En *Seminario Latinoamericano sobre Preparacao da Cientistas da Informacao*. México, 1972. Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentacao, 1972, 285-313.

## *Usuarios de la información...*

El primer artículo sobre usuarios publicado en el Anuario de Biblioteconomía (ANUBI) fue el que se da a continuación:

Licea de Arenas J. “Análisis de los hábitos y problemas en el uso de la información de los profesores de las escuelas de medicina veterinaria y zootecnia”. *Anuario de Bibliotecología, Archivología e Informática* 1974; época 3, 3: 73-161.

En *Investigación Bibliotecológica* el primer artículo publicado fue el que se señala:

Ramírez Leyva E. M. “Factores que inciden en la frecuencia de uso de las bibliotecas públicas”. *Investigación Bibliotecológica* 1987; 1(2).

La primera tesis en el extranjero de una mexicana se indica a continuación:

Licea de Arenas J. *Information use by faculty of agriculture and veterinary medicine: a case study*. Magister in Scientia Bibliothecaria. University of Wales. Aberystwyth, Gales, Gran Bretaña. 1981.

La primera tesis de licenciatura presentada sobre usuarios en la Universidad Nacional Autónoma de México fue la que se indica enseguida:

Collazo Reyes F. *Problemas de la información científica en la investigación biomédica en el Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional*. Tesis. UNAM. Lic. en Bibliotecología. 1983.

La primera tesis de maestría sobre usuarios presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México fue la que se señala más adelante:

Martínez Arellano F. F. *Impacto del uso de un catálogo en línea en una biblioteca universitaria*. Tesis. UNAM. Maestro en Bibliotecología.



logía. 1993.

La primera tesis de doctorado sobre usuarios de la Universidad Nacional Autónoma de México fue la que se da a continuación:

Ramírez Velázquez C. A. *La satisfacción de las necesidades de información como factor de cambio de la identidad indígena en la comunidad amuzga*. Tesis. UNAM. Doctor en Bibliotecología y Estudios de la Información. 2013.

## MÉTODOS

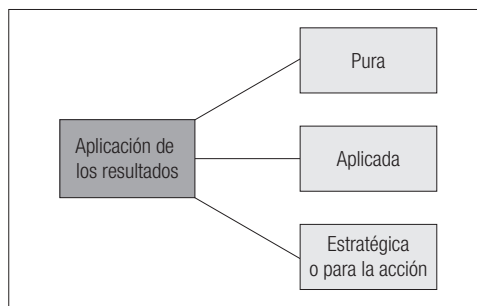
Se analizó una variedad de fuentes para identificar los estudios de usuarios realizados en México: la primera revista universitaria en bibliotecología editada en el país: *Anuario de Biblioteconomía*, en sus diferentes series; la revista *Investigación Bibliotecológica* y las tesis de licenciatura, maestría y doctorado presentadas, también en la primera institución universitaria formadora de bibliotecólogos, la Universidad Nacional Autónoma de México, por medio de la base de datos TESIUNAM. De acuerdo con lo anterior, intentamos responder las siguientes preguntas básicas, que se formulan cuando se hace investigación: ¿quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo?, –es decir, las conocidas en inglés como las cinco “w” y la “h” en relación con los estudios sobre usuarios que se han realizado en México. Asimismo, cada uno de los títulos localizados se caracterizaron de acuerdo con lo señalado por Kumar<sup>9</sup> en relación con la tipología de la investigación de acuerdo con su aplicación, objetivos del estudio, los métodos de investigación y los diseños para acopiar datos empíricos cualitativos y la orientación de las investigaciones según Bunge,<sup>10</sup> representados de la siguiente manera (Fig. 3-7):

---

9 Kumar R. *Op. cit.*

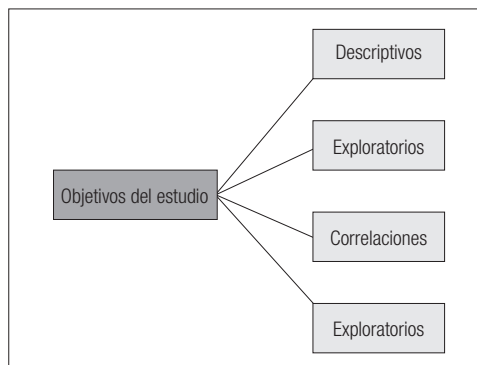
10 Bunge M. Filosofía de la investigación científica en los países en desarrollo. *Acta Científica Venezolana* 1968; 19: 118-123.

**Figura 3. Tipología de los estudios desde el punto de vista de su aplicación**



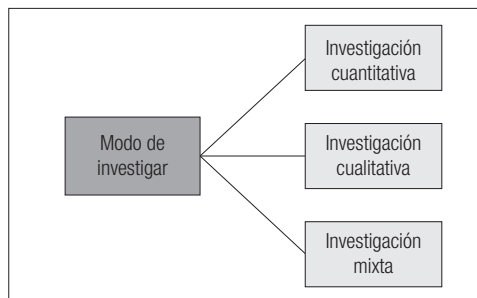
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4. Propósitos de los estudios**



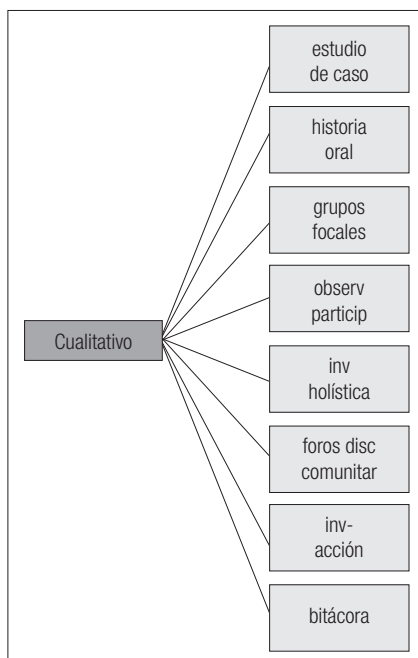
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5. Métodos de investigación**



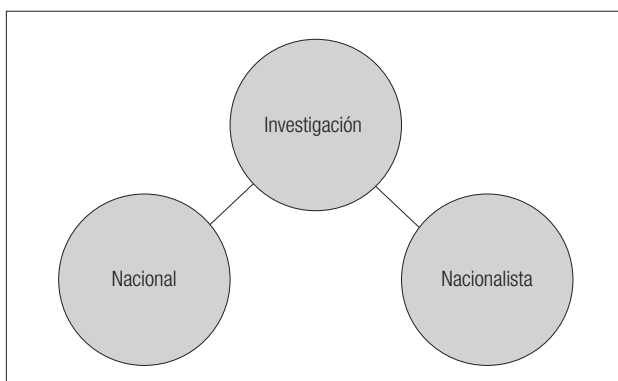
Fuente: Elaboración propia.

**Figura 6. Métodos de investigación**



Fuente: Elaboración propia.

**Figura 7. Orientación de la investigación**



Fuente: Elaboración propia.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El número de artículos publicados en las dos revistas especializadas publicadas por la UNAM a partir del año 1961, así como el de las tesis presentadas en la misma institución evidencian la falta de interés hacia los usuarios de diferentes tipos de bibliotecas y de comunidades de información. Por tanto, ¿cómo conocer las fortalezas y debilidades de los usuarios para conformar servicios de información *ad hoc* si no se les estudia?, ¿cómo acercarse a su conocimiento? ¿Quién debe estudiarlos, quienes se encuentran en proceso de formación, aquellos que son investigadores profesionales o los que están en pleno ejercicio profesional? (Cuadro 1-2).

**Cuadro 1.** Artículos publicados sobre usuarios en ANUBI e *Investigación Bibliotecológica*

Título	Fascículos publicados	No.artículos publicados	No.artículos sobre usuarios
ANUBI (1961-)	24	195	2
Inv.Bibliotecol (1986-)	81	586	32

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 2.** Tesis de licenciatura, maestría y doctorado sobre usuarios incluidas en TESIUNAM

Título/grado	Lapso cubierto	Tesis registradas	Tesis sobre usuarios
Licenciado	1965-2019	1052	70
Maestro	1962-2019	413	57
Doctor	1995-2019	78	7

Fuente: Elaboración propia.

La decisión de estudiar a los usuarios no es un asunto insustancial puesto que la caracterización de los usuarios tiene que relacionarse con la institucionalización de los servicios que únicamente se justifican si cumplen sus objetivos y funciones; es decir, cuando dejan de lado lo trivial para aproximarse a un diagnóstico certero

del estado de salud no sólo de los usuarios, sino también de los servicios, entre los que destaca la limitación de la alfabetización informacional. De esta manera, sólo podrán tomarse acciones para favorecer a los usuarios de acuerdo con datos empíricos plenamente fundamentados obtenidos de una radiografía y no de sospechas, opiniones, imaginaciones fantasías o visiones, es decir, análisis dirigidos hacia la acción.

Evidentemente debe buscarse que los resultados de cualquier estudio sobre usuarios tengan como propósito una aplicación de acuerdo con los objetivos del estudio, que en la mayoría de los artículos publicados y las tesis realizadas fueron de tipo descriptivo de comunidades variopintas, ubicadas principalmente en la Ciudad de México, en algunos casos con una diferencia de cinco años entre el acopio de datos empíricos y la presentación del examen de grado.

¿Por qué se hicieron los estudios? Para identificar las necesidades de información y comportamiento informativo [sic] con el fin de que la bibliotecología se acerque a otros sectores al establecimiento de bibliotecas y a realizar más estudios. Dado que los estudios de usuarios son el diagnóstico, la radiografía, el paso previo a la solución, éstos pueden representarse de la siguiente manera:

Problema → estudio → hallazgos → diagnóstico → acción

Es decir, las tesis o los artículos se limitan al diagnóstico esperando que la bibliotecología se acerque a “otros sectores”, se “creen biblioteca” o se “hagan más estudios”; no se toman acciones para subsanar las debilidades de los usuarios. De esta manera, si los objetos de estudio tienen que tratarse con el método y el fin universales de la ciencia, de acuerdo con Bunge,<sup>11</sup> conviene preguntarse de qué manera tienen que orientarse los estudios de usuarios ¿deben tener rasgos nacionales, que vean hacia afuera, o nacionalistas que sean únicamente de interés local, es decir, que

---

11 *Ibidem.*

sólo sean para consumo interno? Por tanto, la investigación al respecto tiene que ser *investigación de huarache*,<sup>12</sup> la que debe estar encaminada a aprender lo que está al alcance, al entendimiento del entorno, pero sin que tenga que ver con un requisito académico o el deseo de ver el nombre de los autores impresos.

Las motivaciones para realizar investigación pueden ir desde la búsqueda desinteresada de conocimiento, el deseo de destacar y ser visible o la necesidad de compartir experiencias autobiográficas ¿cuál será la respuesta correcta? ¿cómo puede alguien descollar en la bibliotecología?, ¿por medio de sus publicaciones, su presencia profesional o docente? Podríamos decir que las publicaciones permiten determinar la idoneidad de una persona en su campo de trabajo, sin embargo, hay que destacar que no todo lo que se publica es aportación o contribución —lo que se aporta para el logro de un fin—, sino que muchas ocasiones son repeticiones de lo aparecido en algún lugar del orbe quizá 20 o 30 años antes o bien se abordan temas que están fuera de lugar y aún más, de una forma inadecuada. También cuando se publican documentos que no permiten la reproducción, replicación o generalización.<sup>13</sup>

Al respecto, cabe mencionar que frecuentemente se reitera que los países latinoamericanos, México incluido por supuesto, están sufriendo del colonialismo impuesto por los países hegemónicos y, por tanto, no debe atenderse a imposiciones externas con lo cual se estaría propiciando un colonialismo interno, es decir ¿desde el exterior se nos están imponiendo los estudios de usuarios? ¿los diseños anacrónicos para realizarlos? ¿y de esta manera todo tendría que ser *made in Mexico*?

## CONCLUSIÓN

Los resultados presentados sugieren que en nuestro país se necesitan con urgencia textos sapienciales, o sea, científicos, dedicados

---

12 E. Hernández. "La investigación de huarache".

13 Reproducibility and replicability in science.

al estudio de los usuarios con el fin de dejar de lado lo ñero, es decir, lo malo de los trabajos de titulación o graduación y de los artículos publicados. Dichos textos servirán para que quienes los consulten aprendan a establecer claramente por qué se eligieron los sujetos de estudio, a redactar objetivos claros, a seleccionar los métodos y técnicas pertinentes, que incluye los conocimientos estadísticos básicos para comprender la diferencia entre población y muestra, la que en ningún caso puede ser del 10 por ciento de una población. Asimismo, que no todos los grupos de edad o las instituciones son iguales: los niños y los adultos son diferentes; los maestros de biología y de matemáticas no son semejantes o los médicos residentes no tienen el mismo estatus que los médicos de base o *staff*. También, que los resultados deben ser congruentes y que éstos deben estar relacionados con un marco teórico apoyado en una bibliografía vigente, relevante y pertinente y en un marco de referencia que sirva, precisamente, para delimitar y enmarcar para qué, qué y a quiénes se va a estudiar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bunge, M. "Filosofía de la investigación científica en los países en desarrollo". *Acta Científica Venezolana* (1968, 19): 118-123.
- Busha, C. A., Harter S. P. *Research methods in librarianshp: techniques and interpretarions*. New York; Academic Press; 1980.
- Butler, P. *Introducción a la biblioteconomía*. México: Librería Carlos Cesarman, Pax-México; 1971.
- Hernández Xolocotzi, E. "La investigación de huarache". *Revista de Geografía Agrícola* 2007; (39): 113-116.
- Kumar, R. *Research methodology: a step-by-step guide for beginners*. 5 ed. Los Angeles: Sage; 2019.

Martyn, J., Lancaster F. W. *Investigative methods in library and information science: an introduction*. Arlington, VA: Information Resources Press; 1981.

National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine for free. *Reproducibility and replicability in science*. Washington, DC: National Academies Press; 2019.

Powell, R. R. Basic research methods for librarians. Norwood, NJ: Ablex; 1985.

Royal Society Scientific Information Conference. London, *Report and papers submitted*, Londres: Royal Society; 1948.

Shaughnessy T. W. *Library research in the 70s: problems and prospects*. California Librarian 1976; 37; 44-52.

Shera J. H. "Darwin, Bacon, and research in librarianship". *Library Trends* (1964, 13): 141-149.



# Aportaciones de los estudios de usuarios a la teoría bibliotecológica

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

## INTRODUCCIÓN

**L**os usuarios de la información pertenecen a comunidades muy diferentes de acuerdo con las actividades en común que realizan; por ejemplo, en el sector educativo, podrían referirse a investigadores, alumnos y docentes; en el sector agrícola, a los viticultores o cafetaleros; de igual manera, son parte de una comunidad quienes comparten otro tipo de características, como en el caso de las personas con discapacidad o de los pueblos indígenas.

La investigación sobre las comunidades de usuarios requiere realizarse a partir de diferentes métodos para su estudio, conforme a las características propias de la comunidad en cuestión. Incluso, los métodos para aproximarse a las comunidades cambian según el país de procedencia donde se esté realizando el estudio. En el caso de México, el antecedente de la producción de investigaciones sobre comunidades de usuarios tiene fecha aproximada de 1924, presentado en uno de los Congresos Nacionales de Bibliotecarios. Estamos hablando de un área de investigación que ha sido trabajada desde hace décadas en México, en tanto en España las investigaciones en

el área de usuarios de la información se han enfocada en alfabetización informativa, consumo de información, recuperación de información y en menor cantidad, a los estudios de usuarios.

Los resultados de estos estudios encaran la planificación de servicios en bibliotecas para mejorar su proceso de administración. El conocimiento que obtenemos de nuestra comunidad de usuarios requiere como base un perfil que contemple las fases del ciclo de las necesidades de información: detección, comportamiento en la búsqueda de información y satisfacción de necesidades de información.

En este documento se compara la producción de investigaciones sobre usuarios de la información realizadas, por un lado, en México desde 1950 hasta 2012; y, por otro lado, en España desde 1987 hasta 2016. En las tablas que a continuación se presentan es posible observar que los estudios de los usuarios de la información corresponden a un área en crecimiento.

En la tabla 1, se han distribuido los documentos que son producto de las investigaciones sobre usuarios de información, de 1950 y a 2012. En la tabla se encuentra por ejemplo que un total de 11 obras monográficas en el tema de usuarios, cinco han profundizado en los aspectos teóricos del ciclo de las necesidades de información. Esto conlleva a pensar que en México se han generado fundamentos teóricos que sirven como base a estudios de campo. En cambio, se localizaron únicamente cinco obras monográficas publicadas en España sobre usuarios de la información y de estas, tres obras han adoptado enfoques teóricos sobre el ciclo de las necesidades de información.

Además, se hallaron 11 capítulos en libros que se han publicado en México acerca de la temática de usuarios, diez han abordado una de las tres fases del ciclo de la información: necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción. En España se recuperaron 12 capítulos en libros acerca de la temática de usuarios, pero solo dos retomaron una de las fases del ciclo de las necesidades de información.

También se hicieron búsquedas por otro tipo de documentos como los artículos de revista. Y dentro de este tipo de documentos,

hay que distinguir entre los artículos de fondo que son producto de investigaciones originales y los artículos de divulgación. Los artículos de investigación sobre el ciclo de las necesidades de información suman trece artículos entre dos revistas, en el periodo de 1950 a 2012. Sin embargo, es importante resaltar que ambas revistas de investigación fueron iniciadas hace pocas décadas atrás. Lo cual significa que los artículos de investigación publicados en dos revistas de investigación tienen vigencia porque se publicaron en años recientes. Se trata de productos de investigaciones a la vanguardia.

Por otra parte, hay seis revistas de divulgación, las cuales son: 1. *Biblioteca Universitaria*, de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM; 2. *Bibliotecas y Archivos*, de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública; 3. *Hemera*; 4. *Líber*; 5. *Información*, de la empresa Infoconsultores; y 6. *Crítica bibliotecológica*. Las dos revistas de divulgación con mayor antigüedad en México son las revistas *Biblioteca Universitaria* y *Bibliotecas y Archivos*, y en estas mismas dos revistas se publicaron veintiún artículos de divulgación sobre el ciclo de las necesidades de información.

A diferencia de México, ha sido menor la publicación en España de artículos sobre el ciclo de las necesidades de información en revistas especializadas como la *Revista española de documentación e información*, *Anales de documentación*, *Documentación de las ciencias de la información*, *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, entre otras. Mientras que los artículos sobre la temática de usuarios en general sumaron 33.

También se han incluido las ponencias que abordan el ciclo de las necesidades de información. En México se han organizado diferentes eventos académicos en el área bibliotecológica, pero hay tres eventos muy importantes. Los dos eventos académicos con mayor importancia son: 1. Coloquio de Investigación Bibliotecológica, que se organiza en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, de la UNAM; y 2. Seminario Hispano Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación, el cual es un evento internacional que es organizado en conjunto por

la Universidad Complutense de Madrid (España) y el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la UNAM. También se incluyó a un evento de divulgación con mucha tradición en México, se trata de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, que organiza la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. (AMBAC). La diferencia de este evento de divulgación a comparación de los dos eventos de investigación radica en el tipo de ponencias que se presentan. Hay once ponencias sobre el ciclo de las necesidades de información que muestran resultados de investigación en el marco de eventos académicos internacionales. Para el caso de España, sólo se localizaron cuatro ponencias sobre el ciclo de las necesidades de información las cuales fueron presentadas en el marco de eventos académicos como las Jornadas Españolas de Documentación que organiza FESABID, al igual que las Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud, así como las Jornadas Archivando en León, España.

Por último, se han tomado en cuenta también a las tesis de licenciatura, maestría y doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información, que han abordado tópicos diversos sobre usuarios de la información. Desde 1950 hasta 2012, se elaboraron en México 66 tesis específicamente en el área de usuarios de información; y de éstas, cuarenta corresponden a las fases del ciclo de las necesidades de información. Del mismo modo, es importante destacar que es un porcentaje alto de tesis, y están incluidas las de grado de Maestría y Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Desde un par de décadas, se ha propiciado una buena cantidad de tesis de grado, que reflejan los fundamentos teóricos para los estudios de usuarios y del ciclo de las necesidades de información.

En el caso de España, sólo hubo tres tesis que abordaron el ciclo de las necesidades de información, privilegiando la fase de la satisfacción, de un total de cinco tesis que retomaron como sujeto de estudio al usuario de la información.

En todos los casos, en México se ha generado mayor cantidad de productos de investigaciones con enfoques teóricos y aplicados, del ciclo de necesidades de información. Se observa que en

España ha permanecido a la zaga de otras temáticas que se vinculan con los usuarios de la información.

En lo referente a la producción académica sobre los usuarios en México se puede distinguir que estos fueron publicados principalmente en la revista Investigación Bibliotecológica y en las memorias de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Entonces, donde parece ser que estos son los dos medios en donde se pueden encontrar estudios de usuarios y en específico sobre el ciclo de las necesidades de información. Todo esto se puede observar en la tabla 1.

En cuanto a la producción académica en España sobre los usuarios se ubican principalmente en capítulos en libro lo que es, en comparación con México, mucho menor de forma cuantitativa. Esto puede observarse en la tabla 2.

**Tabla 1. Producción académica por temática en México**

1950-2012 (México)	Usuarios	Ciclo de las necesidades de información	Total
Libros	6	5	11
Capítulos en libro	1	10	11
Revista Investigación Bibliotecológica (IIBI)	20	11	31
Revista Mexicana de Ciencias de la Información (UASLP)	0	2	2
Revista Biblioteca Universitaria (DGB UNAM)	9	12	21
Revista Hemera	1	9	10
Revista Bibliotecas y Archivos (ENBA)	4	1	5
Revista Liber	0	2	2
Revista Información (Infoconsultores)	1	1	2
Revista Crítica Bibliotecológica	0	1	1
Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía	32	10	42
Coloquio de Investigación Bibliotecológica (IIBI)	3	7	10
Seminario Hispano Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación	1	4	5
Tesis	26	40	66
Total	104	115	219

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

**Tabla 2. Producción académica por temática en España**

1987-2016 (España)	Usuarios	Ciclo de las necesidades de información	Total
Libros	2	3	5
Capítulos en libro	12	2	14
Revista Anales de documentación	1	1	2
Revista Anuario ThinkEPI	3	1	4
Revista Aula de innovación educativa	1	0	1
Revista Biblios	1	1	2
Revista BiD	1	1	2
Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios	3	0	3
Boletín de la ANABAD	1	0	1
Revista Cuadernos de pedagogía	1	0	1
Revista Documentación de las ciencias de la información	1	1	2
Revista Educación y biblioteca	3	0	3
Revista Education in the Knowledge Society (EKS)	0	1	1
Revista El profesional de la información	5	0	5
Revista Hipertext.net	1	0	1
Revista de biblioteconomía i documentació	1	0	1
Revista MEI: Métodos de información	1	0	2
Primeras noticias. Revista de literatura	1	0	1
Revista española de documentación científica	1	2	3
Revista general de información y documentación	1	0	1
RUSC: Universities & Knowledge Society Journal	1	0	1
Revista Textos de didáctica de la lengua y la literatura	1	0	1
Ponencias	12	3	15
Tesis	2	3	5
Total	58	19	76

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

En la tabla 3, se muestra que en México se han realizado 77 investigaciones sobre las necesidades de información; y de esta cantidad, hay cuarenta y cinco investigaciones sobre la búsqueda de información; y únicamente, hay 14 investigaciones que incluyen todas las fases del ciclo de las necesidades de información. Estos datos reflejan una gran cantidad de estudios que han cubierto diferentes comunidades, aunque en la mayoría de los casos, las

investigaciones se enfocan a la primera fase del ciclo de las necesidades de información.

**Tabla 3.** Fases del ciclo de las necesidades de información que han sido abordadas en investigaciones en México, desde 1950 y hasta 2012

Fases (México)	Total
Necesidades de información	77
Búsqueda de información	45
Satisfacción de necesidades informativas	14

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

**Tabla 4.** Fases del ciclo de las necesidades de información que han sido abordadas en investigaciones en España, desde 1984 hasta 2016

Fases (España)	Total
Necesidades de información	5
Búsqueda de información (Consumo de información)*	6
Satisfacción de necesidades informativas	8

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

Lo anterior contrasta con la situación de esta línea de investigación en España, la cual registra cantidades muy por debajo de la producción académica en México, como se puede observar en la tabla 4.

En la tabla 5 se despliegan las instituciones que han publicado investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información. Encabeza el listado el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (antes CUIB) de la UNAM. El IIBI ha publicado treinta y nueve documentos, entre libros, capítulos en libro, artículos de investigación y ponencias, sobre el ciclo de las necesidades de información. Se debe recordar que el IIBI tiene canales de comunicación científica como la revista de fondo *Investigación Bibliotecológica*, y eventos académicos de proyección internacional como el Seminario Hispano Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación o el Coloquio de Investigación

Bibliotecológica, los cuales sirven para difundir los resultados de esta clase de investigaciones.

En el segundo sitio hallamos a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, con quince documentos publicados sobre el ciclo de las necesidades de información. En este caso, la DGB de la UNAM cuenta con una revista de divulgación que es la revista *Biblioteca Universitaria*.

Y en el tercer sitio, aparece la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, con seis documentos publicados sobre el ciclo de las necesidades de información.

En la tabla 5, también aparecen instituciones que generaron publicaciones sobre el ciclo de las necesidades de información, aunque en menor medida a comparación de instituciones mexicanas especializadas en bibliotecología, como el IIBI, la DGB o el Colegio de Bibliotecología de la UNAM. Las otras instituciones que eventualmente generaron investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información incluyen a universidades autónomas de Yucatán (UADY), de Baja California (UABC); de Nuevo León (UANL); de Guadalajara (UAG); y de Sonora (USON). Por último, las investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información también han sido generadas por asociaciones y gremios de profesionales de la información como la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C. (AM-BAC) y la asociación de Bibliotecarios en Biomedicina, A.C. (BIBAC).

**Tabla 5.** Instituciones mexicanas que han publicado investigaciones sobre usuarios de la Información

1950-2012 (México)	Total
CUIB / IIBI	39
Dirección General de Bibliotecas UNAM	15
Facultad de Filosofía y Letras UNAM	6
Facultad de Psicología UNAM	2
Facultad de Ingeniería UNAM	2
Universidad Autónoma de Yucatán	2
INFOCONSULTORES	2
Universidad Pedagógica Nacional	2



***Aportaciones de los estudios de usuarios a la teoría bibliotecológica***

<b>1950-2012 (México)</b>	<b>Total</b>
Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C.	1
BIBAC	1
Colegio de México	1
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	1
IMP	1
Secretaría de Salud y Asistencia	1
Universidad Autónoma de Baja California	1
Universidad Autónoma de Guadalajara	1
Universidad Autónoma de Nuevo León	1
UBIC	1
Universidad de Guadalajara	1
Universidad de Sonora	1

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

<b>1987-2016 (España)</b>	<b>Total</b>
Universidad Complutense de Madrid	3
Consejo Superior de Investigaciones Científicas	2
FESABID	2
Universidad de Granada	2
Diputación provincial de Málaga	1
Ediciones Pentalfa	1
Ediciones Trea	1
El Profesional de la Información	1
Universidad Carlos III de Madrid	1
Universidad de Extremadura	1
Universidad de León	1
Universidad de Murcia	1
Universidad de Salamanca	1
Universidad Politécnica de Madrid	1
Universitat de Barcelona	1

Fuente: Elaboración a partir de Olguín (2015) y Ramírez (2013)

En la tabla 6, se distribuyen la cantidad de investigaciones que se realizaron empleando técnicas de recolección de datos cuantitativos, las cuales sumaron sesenta y seis; y también se señala que en dieciséis investigación se emplearon técnicas de recolección de

datos cualitativos. Las técnicas de investigación cuantitativas superan ampliamente a las cualitativas. Esto conlleva a resaltar la naturaleza de los estudios de usuarios los cuales aportan datos concretos a la toma de decisiones para la administración de bibliotecas. En la mayoría de los casos, los datos cuantitativos reflejan con precisión las dimensiones del problema de estudio que en este tipo de estudios, se orientarían a identificar las temáticas de mayor interés o la frecuencia de uso de determinados documentos, así como el nivel de satisfacción alcanzado al proporcionar información y servicios a los usuarios.

**Tabla 6.** Tipo de metodología empleada en las investigaciones en México, de 2000 a 2012

2000 a 2012	Total
Metodología Cuantitativa	66
Metodología Cualitativa	16

Fuente: Ramírez Garrido.

Sabemos que las técnicas de recolección de datos cuantitativos necesitan diseñar instrumentos de investigación que se enfoquen a consultar a los usuarios acerca de cuestiones muy específicas. Por un lado, en la tabla 5 se muestra que el cuestionario fue el instrumento con mayor presencia en cincuenta y dos investigaciones de campo sobre el ciclo de las necesidades de información. Por otro lado, en la tabla 6 aparece que la entrevista fue la técnica cualitativa más empleada, seguida de la observación.

**Tabla 7.** Técnicas para recabar datos cuantitativos en investigaciones en México de 2000 a 2012

2000 a 2012	
Cuestionario	52
Análisis de datos cuantificables	14
Total	66

Fuente: Ramírez Garrido.

**Tabla 8. Técnicas para recabar datos cualitativos en investigaciones en México de 2000 a 2012**

2000 a 2012	
Entrevista	10
Cédula de observación	6
Total	16

Fuente: Ramírez Garrido.

Las comunidades estudiadas en las investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información han estado orientadas en mayor medida a los investigadores, académicos y docentes. En la tabla 9, se muestra que en 22 investigaciones han indagado a los investigadores; en 14 investigaciones han sido dirigidas a los estudiantes; y en diez investigaciones se han enfocado a los tesis-tas. Se han publicado también investigaciones en otras comunidades; por ejemplo, hay 13 investigaciones que indagaron el ciclo de las necesidades de información de grupos indígenas, al igual que cinco investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información de adolescentes; además de dos investigaciones más sobre el ciclo de las necesidades de información de personas con discapacidad.

**Tabla 9. Comunidades de estudio, en investigaciones en México de 2000 a 2012**

2000 a 2012	Total
Investigadores	22
Vitivinicultores	16
Alumnos	14
Indígenas	13
Tesistas	10
Diversas comunidades	8
Usuarios de bibliotecas	8
Adolescentes	5
Docentes	4
Personas con discapacidad	2
Médicos	2

Fuente: Ramírez Garrido.

En la tabla 10, se muestran las comunidades que fueron estudiadas entre 1950 y 1999. Las primeras investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información que fueron hechas estuvieron enfocadas a grupos científicos, académicos y de estudiantes. Hubo una variante con cuatro investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información de los grupos empresariales.

**Tabla 10.** Comunidades de estudio, en investigaciones en México de 1950 a 1999

1950 a 1999	Total
Estudiantil	10
Científica	8
Ninguna	8
Académica	5
Empresarial	4

Fuente: Olguín Camacho, César Salvador.

En la tabla 11, se muestran los enfoques que tuvieron esas investigaciones realizadas entre 1950 y 1999. Se publicaron catorce investigaciones sobre usuarios de información con enfoque teórico. Esto último es un dato importante porque constituyen los antecedentes de investigaciones de corte teórico sobre el ciclo de las necesidades de información que en los próximos años fundamentaron un modelo teórico. En el mismo lapso, se realizaron nueve investigaciones con enfoque práctico, lo cual sería una de las características de los estudios hechos en años posteriores. Al final del periodo comenzaron a generarse doce investigaciones que retomaron la orientación teórica del ciclo de las necesidades de información.

**Tabla 11.** Enfoque de las investigaciones en México de 1950 a 1999

Enfoque	
Enfoque teórico	14
Enfoque práctico	9
Ciclo de las necesidades de información	12
Total	35

Fuente: Olguín Camacho.

Por último, se realizó una búsqueda en el catálogo de tesis de la Universidad Nacional Autónoma de México (TESIUNAM) y se hallaron treinta y ocho investigaciones que realizaron los egresados de tres niveles (licenciatura, maestría y doctorado) en el área de bibliotecología. La mayoría de este conjunto de tesis se enfoca a comunidades académicas, específicamente a la atención de investigadores. Pese a lo anterior, hubo interés de acercarse a otras comunidades como a la comunidad indígena amuzga, los agricultores de agave azul, los clérigos y los boxeadores. Las 38 tesis se orientan a una de las tres fases del ciclo de las necesidades de información. Y se complementan al proponer lineamientos de acción para diseñar servicios bibliotecarios sobre la base del perfil informativo de las comunidades de estudio. En este periodo que comprende de 2013 a 2017, las investigaciones se situaron sobre la búsqueda y consulta de información en redes sociales, con especial atención en Wikipedia como una obra de consulta en línea que tiene popularidad entre los estudiantes universitarios de México.

## CONSIDERACIÓN FINAL

La labor de investigación sobre el ciclo de las necesidades de información (identificación-comportamiento-satisfacción) e trata de un área de oportunidad para los bibliotecólogos. A lo largo de seis décadas de trabajo académico, se han diversificado los alcances de este tipo de investigaciones. En un principio fueron investigaciones que se realizaron bajo el auspicio de bibliotecas y centros de información que buscaron conocer los intereses y motivaciones por parte de sus usuarios reales para consultar sus colecciones y servicios. Hacia el inicio del siglo XXI se formuló un modelo teórico que estableció las fases principales del ciclo de las necesidades de información; y sobre la base de este fundamento teórico, se dio paso a investigaciones en diferentes comunidades. En un primer momento, el acercamiento a estas comunidades fue a través de investigación de campo, y con el empleo de técnicas cuantitativas y

cualitativas. Posteriormente, algunos grupos de personas comenzaron a interactuar cada vez más en Internet, y dieron origen a las redes sociales. Las investigaciones sobre usuarios de la información también recibieron este cambio y se ajustaron al entorno digital. El ciclo de las necesidades de información pasó de corroborar lo que el modelo teórico establecía en relación con la búsqueda de información documental hacia otro tipo de recursos de información.

La situación en España dista de las experiencias logradas en México. En España las comunidades mejor estudiadas han sido los académicos, universitarios, seguidos por los especialistas en Ciencias de la Salud. La Universidad Complutense de Madrid ha tenido gran influencia en la difusión de estos saberes. Además, los trabajos tienen relación con la labor de recopilación de campo y se han difundido a través de asociaciones como FESABID.

## BIBLIOGRAFÍA

Olguín Camacho, César Salvador. *Análisis de los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información en México: periodo 1950-1999*. 1ra. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2015, págs. 98-125. Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información/UNAM.

Ramírez Garrido, Andrei. "Producción mexicana dentro del periodo 2000 a 2012". *Necesidades de información. Análisis crítico de la producción mexicana en el siglo XXI*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. 2013: 47-75. Tesis de Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información/UNAM.

## Conclusiones

**L**os documentos presentados en los diferentes capítulos de esta obra demuestran aun la gran riqueza de investigaciones y reflexiones que pueden llevarse a cabo en el ámbito de los usuarios de la información y su interacción con la información registrada en diferentes soportes y las unidades de información donde dichos soportes se encuentran, así como en comunidades sociales que no están ligadas a algún tipo de biblioteca. Por los resultados obtenidos en las diferentes investigaciones en general se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- Dentro de la tipología que se tiene de los usuarios de la información, existe el usuario 2.0 caracterizado por la navegación a través del Internet que utiliza sus diferentes herramientas que ahora ofrecen las redes sociales y donde se relacionan con otros tipos de términos como son nativos e inmigrantes digitales.
- Los usuarios potenciales cobran mayor fuerza en estos momentos para investigar a donde acuden a satisfacer sus necesidades de información. Tal es ahora su importancia que

se ha desarrollado el término no usuarios como parte de un marco teórico integrándose al conocimiento sobre los usuarios de la información.

- Los usuarios y sus necesidades de información están relacionadas con su contexto, con los factores externos que les rodean lo cual es observable en las diferentes investigaciones que existen al respecto.
- Los usuarios usan fuentes de información según el contexto, así por ejemplo, un profesor llega a ser una imprescindible fuente de información para un sector de usuarios como pueden ser los estudiantes, los tesisistas y los propios alumnos de dichos profesores. Es importante que el bibliotecario escolar sea considerado como fuente de información de los alumnos.
- Las comunidades indígenas son investigadas por ser sectores sociales vulnerables sobre todo pensando en apoyar la conservación de su identidad desde la perspectiva bibliotecológica y en el ámbito de la investigación de los usuarios de la información.
- La propuesta de iniciar el camino a uniformar los perfiles de formación de los futuros profesionales en las escuelas de archivología y bibliotecología con el fin de que se cuente con la formación para desarrollar investigaciones con los diversos métodos cuantitativos y cualitativos, así como las diversas técnicas e instrumentos aplicables. También resaltar no solo la investigación del ciclo de las necesidades de información sino también la alfabetización informacional en su mayor amplitud.
- Los estudios de usuarios han proliferado más ampliamente en la última mitad del siglo XX y van en aumento en este siglo XXI y las diversas investigaciones resaltan en una rigurosidad en la aplicación de metodologías y el uso de la estadística para la selección de las poblaciones y muestras de sujetos a estudiar (por ejemplo, ya se dejó de usar el 10 por ciento de la población que en antaño en las décadas de



los 70 y 80 se usaban en los estudios realizados), así como para el análisis de los resultados.

- Se han utilizado modelos teóricos como base para fundamentar las investigaciones llevadas a cabo sobre el área de usuarios.
- Los métodos de investigación también se han diversificado, ya no solo usando los tradicionales métodos cuantitativos, sino que se ha iniciado el uso de la metodología cualitativa que ha permitido adentrarse en las especificidades de las características de las diversas comunidades de usuarios, lo cual también vislumbra un avance en la investigación sobre los usuarios de información en México.
- Los modelos teóricos desarrollados sobre el ciclo de las necesidades de información pueden ser investigados desde la perspectiva de la hermenéutica, a la hora de planear y ejecutar estudios de usuarios de información, lo cual va a llevar a resultados más coherentes, esto es ya un hecho visto en varias publicaciones desarrolladas en México.
- Una innovación en los estudios de usuarios puede ser la investigación indirecta de la relación de los sujetos (usuarios de la información) con sus colecciones documentales particulares que desarrollan durante el transcurso de su vida.

Es un hecho que la investigación desarrollada sobre el tema de usuarios de la información aun es vigente, es trascendental y para los bibliotecólogos sigue siendo uno de los ámbitos a través de los cuales pueden desarrollar sus actividades profesionales y de indagación.

*Juan José Calva González*

***Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales.*** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivas Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.