

# USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos  
y comunidades sociales

---

*Juan José Calva González*  
Coordinador



**Z678.88**    Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades  
**U883**            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, coor-  
dinador. 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 DESFAVORECIDOS/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

# 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

### *Usuarios de la información...*

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 *Ibid.*,187.

31 Sabelli, M. y Rasner, J. (comp.). *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes.*

32 *Ibid.*, 121.

33 *Ibid.*, 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.

***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 Olivares 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.