USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos y comunidades sociales

Juan José Calva González
Coordinador

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 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

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.[1] 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.[2] Como tercer antecedente teórico que amerita resaltarse, está el publicado por Sabelli,[3] 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,[4] 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.[5]

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.[6]

Poco a poco, las dos disciplinas se fueron profesionalizando, con la creación de los archivos centralizados[7] 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[8] 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.[9]

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.[10] 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.*

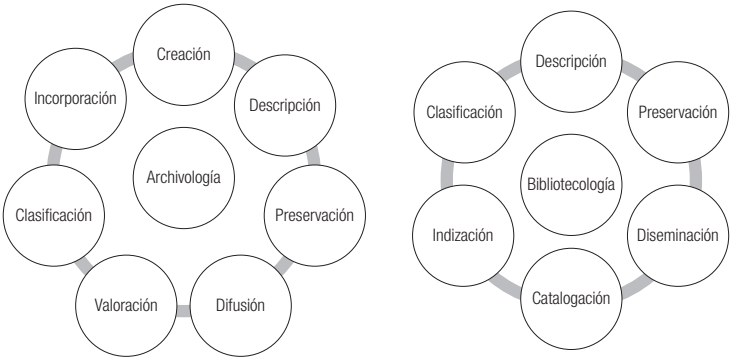
9 C. A. Á. Araújo. *Op. cit.*, 11.

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.[11]

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.

Figura 1.



Fuente: Elaboración propia.

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. *Metodologia 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.[12] 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".[13]

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,[14] 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.[15]

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 […]".[16] 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". [17]

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.[18]

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 clave 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.[19]

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,[20] Araújo,[21]

---

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,[22] 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".

Universidad	Denominación de la cátedra	Ejes/objetivos de la asignatura
UNLP	Usuarios de Información (Lic. y Prof. en Bibliotecología y Ciencia de la Información)	a. Usuario/cliente/lector b. Acceso a la información c. Formulación, diseño y evaluación de proyectos de estudios de usuarios d. Estudio de usuarios de información e. Formulación, diseño y evaluación de productos y servicios bibliográficos f. Formación de usuarios
UFES	Usos e usuários da informação arquivística (Lic. en Archivología)	a. Información orgánica b. Usuarios (definiciones, categorías y tipos) c. Estudios de usuarios (definiciones, importancia, funciones y tipos) d. Metodologías para estudios de usuarios (elaboración de estudios, técnicas de recolección de datos, relatorías) e. Legislación f. Realización de un estudio de usuario
	Estudo de usuários (Lic. en Bibliotecología)	a. Reflexiones sobre los estudios de usuarios de la información b. Abordajes teóricas y metodológicas de los estudios de usuarios c. Planeamiento de estudios de usuarios d. El desarrollo de la alfabetización informacional por bibliotecarios
UFPB	Estudos de usuário da informação (Lic. en Archivología y Lic. en Bibliotecología)	a. Usuarios de la información b. Estudio de usuario de la información c. Metodología del estudio de usuario d. Educación de usuarios
UnB	Estudo de usuários (Lic. en Archivología y Lic. en Bibliotecología)	a. La información como proceso cultural b. La influencia de la biblioteca en los procesos sociales c. El usuario de la información d. Revisión histórica y epistemológica del estudio de usuario d. Objetivos del estudio de usuarios e. Métodos y técnicas f. Práctica de estudios de usuarios
UFSC	Estudo de usuário da informação (Lic. en Archivología)	a. Fundamentos básicos de estudios de usuarios de la información b. Tipología y caracterización de los usuarios de los servicios de archivos c. Procedimientos metodológicos para estudio de usuarios

Universidad	Denominación de la cátedra	Ejes/objetivos de la asignatura
	Estudos 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.[23]

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:

Figura 2

Fuente: Elaboración propia.

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 clave 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/0000003224/571b9745e73c9913e24c21997c5a4cdc/.

Silva, A. R. y Jorente, M. J. V. "Eparticipação social em mídias digitais: desafios na documentação e indexação para profissionais da informação". *IX Encuentro 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.

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 Litográfica Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.