

Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U785

Usuarios y archivos : hacia la investigación sobre usuarios de archivos / Coordinador Juan José Calva González.
- México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

xii, 135 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-5586-4

1. Usuarios de archivos - Investigación. 2. Comportamiento informativo - Estudio de casos. 3. Usuarios - Necesidades de información - Estudio de casos. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5586-4

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS.. . . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM . . .	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI (RESISTENCIA, CHACO, ARGENTINA).	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	307
Juan José Calva González	

Introducción

Los usuarios de la información constituyen una línea de investigación que conlleva resultados obtenidos de un proceso de análisis de corte teórico, práctico y documental. Los marcos teóricos se ven desarrollados por investigaciones, lo cual repercute en diversas actividades propias de las unidades de información y en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, que es la finalidad de toda organización, preservación y acceso a la información en sus diversos soportes.

Dentro de estas investigaciones, se encuentran las orientadas al ciclo de las necesidades de información representadas por diversos modelos teóricos propuestos por diversos autores. Durante el devenir de los tiempos en los que la información se ha tornado de un valor incalculable, estas investigaciones son utilizadas para investigar cómo solventar las necesidades de información de las personas, ya sea de forma individual o en comunidades. Estas investigaciones deben desarrollarse de forma continua, ya que las necesidades de información cambian constantemente en las personas de forma individual y colectiva.

Las personas son multifacéticas y, como seres humanos, su ciclo de las necesidades de información es cambiante, la información

que necesitan es diferente al pasar el tiempo, por lo cual el estudio de los usuarios es complejo y conlleva muchas de las veces un campo interdisciplinario y multidisciplinario que puede ir desde las disciplinas humanísticas hasta las de corte duro como la neurociencia, la estadística, la biología humana, donde encontramos la psicología y la psiquiatría entre otras. Pero también la historia, la filosofía y la pedagogía.

Para lograr lo anterior, la investigación de campo es fundamental para el desarrollo de esta línea de investigación: es preciso ir directamente con las diversas comunidades de personas para indagar su estadio dentro del ciclo de las necesidades de información o bien dentro de algún modelo teórico que represente dicho ciclo o fenómeno, lo cual servirá como una guía para esclarecer el diseño metodológico y la parte o partes del modelo teórico que sea empelado. Asimismo, los resultados estarán más cercanos a la realidad de cada comunidad de usuarios.

En el caso de México y con la participación profunda de España, se ha generado una reflexión con orientaciones filosóficas sobre el proceso de investigar las necesidades de información, y ha sido a través de la fenomenología de las necesidades de información y en especial del método hermenéutico que se han revisado principios que deben cumplir los especialistas de estudios de usuarios con respecto a la flexibilidad, la adaptabilidad, la interdisciplinariedad, la relatividad, la sistematicidad, la continuidad, la receptividad y la eticidad. Todos estos principios emergen en diferentes etapas del estudio de usuarios y cada especialista necesita la formación profesional para advertir estas situaciones, lo cual repercutirá en el resultado final de su proceso de investigación sobre las necesidades de información de una comunidad específica.

Tradicionalmente, las investigaciones sobre usuarios de la información se han llevado a cabo en comunidades académicas dejando de lado las sociales, las cercanas la ciudadanía, pero algunos investigadores han iniciado a hacer estudios sobre esta parte que se encontraba vacía y se han preocupado por comunidades sociales de diferente orden como pueden ser los taxistas, los vitivinicultores, las comunidades indígenas o las personas que simplemente son no

usuarias de las unidades de información. También aquí cabe otra comunidad de usuarios de la información que no ha sido lo suficientemente estudiada, a tal punto que no se tienen con claridad su tipología, sus características, sus necesidades y comportamiento, ni el nivel de satisfacción de sus necesidades informativas; es decir, la investigación sobre los usuarios de archivos, tanto de los históricos, como de los de concentración y trámite en diversas entidades u organizaciones. La investigación sobre este sector de usuarios que puede desarrollarse en un futuro cercano es amplia y puede aportar en la conformación de marcos teóricos necesarios para entender toda la complejidad de los usuarios de la información.

Asimismo, en este documento se tiene la posibilidad de destacar la relevancia que tienen otras unidades de información como los archivos municipales en el caso de los humanistas; o bien, los repositorios en línea para los científicos. Asimismo, los especialistas en estudios de usuarios de la información han transitado de emplear metodología cuantitativa, hacia la complementación de enfoques gracias a la investigación cualitativa, así como al giro hermenéutico. Lo anterior ha permitido salir del ámbito de las bibliotecas hacia otras unidades de información. Lo anterior se ha logrado debido a que los especialistas en estudios de usuarios consiguieron un dominio sólido de las técnicas cuantitativas, lo cual permitió incorporar otros enfoques en favor de nuestras investigaciones.

La investigación sobre los usuarios de la información se ha vuelto cada vez más importante para el profesional de la bibliotecología, ya que, como lo dijo el doctor Adolfo Rodríguez Gallardo en su obra *Entre la tradición, la tecnología y la educación*, “[...]cuando una persona decide convertirse en bibliotecario, debe tomar total conciencia de que está eligiendo convertirse en un intermediario activo entre la información y los usuarios” (2019, x). El verdadero bibliotecólogo siente que debe todo su trabajo, sus actividades de análisis y organización documental, de preservación de la información en cualquier soporte y el acceso y difusión de la información a cualquier persona que la necesite. Siendo así, el usuario es su principal responsabilidad y las demás actividades son auxiliares para poder satisfacer la necesidad de información que tiene ese usuario.

Por eso la insistencia de los bibliotecarios en llevar a cabo estudios de usuarios como investigaciones que permitan caracterizar a los usuarios e identificar sus necesidades y comportamiento para poder responder a ellas y lograr su satisfacción.

Los estudios de usuarios o investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información se llevan a cabo en comunidades como los meteorólogos, taxistas, archiveros, no usuarios, zonas con comunidades multiculturales y otras más. Estos estudios permitirán que se sigan probando los modelos teóricos o, en su caso, los aspectos hermenéuticos de los estudios de usuarios contando con fundamentos filosóficos en este ámbito, sin olvidar el acercamiento y la investigación sobre los usuarios que acuden a usar los servicios bibliotecarios y de la información en diversos tipos de bibliotecas como las escolares o universitarias. Estas investigaciones permiten aportar elementos cuyo valor está en la especificidad en donde son llevados a cabo, tomando en cuenta que cada comunidad es diferente a otra debido a los factores externos (contexto) donde se ubican tiende a ser diferente en todos los casos.

Los usuarios de la información son la razón de ser de nuestras unidades de información que conforman la triada soportes documentales, usuarios y unidad de información (bibliotecas, archivos, bases de datos), con lo cual los estudios de usuarios son primordiales para conectar a los usuarios con la información registrada en los diferentes soportes documentales ya sean estos impresos o electrónicos. Entonces, los estudios que son publicados, como artículos, capítulos en libros o libros son esenciales para que esta triada se entrelace de una forma fuerte y estable a través de la conformación de teoría que pueda ser aplicada y permita que el usuario obtenga la información que necesita.

Juan José Calva González

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.