

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	

Los Estudios de Usuarios en Uruguay: una perspectiva comparativa de las comunidades investigadas, 1992-2014

MARTHA SABELLI
Universidad de la República

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones tienen un anclaje en una visión contemporánea de la Bibliotecología/Documentación/Ciencia de la Información atenta a las problemáticas de los individuos como personas y de los grupos sociales viviendo el fenómeno de la información en sociedades complejas como lo son, sin duda, los seres humanos. De allí, la interdisciplinariedad creciente y enriquecedora de los referentes teóricos y metodológicos, así como la constitución de los equipos de investigación.

Los cambios y las dinámicas de los distintos aspectos y etapas de los flujos de información y comunicación en un entorno socioeconómico, cultural e histórico impactado por la sociedad de la información y las TIC conlleva a la existencia de las comunidades de ciudadanos que deben enfrentar nuevas y más profundas “brechas informativas”. Éstas, en general, no son abordadas como merecen por parte de las políticas públicas de información hacia el ciudadano en América Latina, centradas mayormente en superar las brechas digitales.

Los estudios de usuarios hoy día denominados por la academia internacional como estudios de comportamiento informativo (*information behavior*) son entendidos por esta línea de investigación como un camino a transitar en el logro de una mejor interpretación de nuestros distintos tipos de comunidades de usuarios en sus comportamientos y prácticas de información.

Los proyectos de investigación a presentar fueron seleccionados en convocatorias de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Universidad de la República de Uruguay, Udelar (4) implementados en la ex Escuela Universitaria de Bibliotecología (EUBCA), actual Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación, creada en diciembre del 2013; Programa de Desarrollo Académico de la Información y Comunicación-Prodic de la Universidad de la República (1), el fondo Prof. Clemente Estable del Ministerio de Educación y Cultura (1) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC) de Canadá (1) presentados y desarrollados en el Centro de Informaciones y Estudios del Uruguay (CIESU).

Cronológicamente son los siguientes:

- Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN (International Development Information Network), seleccionado y apoyado por la División de Ciencias de la Información del CIID/IDRC, coordinado por CLACSO (Comisión Latinoamericana de Ciencias Sociales). 1992-1993, Departamento de Investigación en Información y Documentación del CIESU. Responsable: Martha Sabelli, investigadora asociada Cristina Pérez Giffoni y asesora en metodología Constanza Moreira.
- Proyecto Estudio sobre Necesidades, Uso y Producción de Información de los Trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA), seleccionado y apoyado financieramente por la CSIC, 1994-1996, EUBCA, responsables Cristina Pérez Giffoni y Martha Sabelli, asesorías en la temática Ana Pioli y en la metodología José Enrique Fernández.
- Proyecto Fortalecimiento de la Metodología de la Educación a Distancia Aplicada al Desarrollo de Sistemas

Lecheros, seleccionado y financiado por la CSIC, 1996-1999, EUBCA, responsables Martha Sabelli y María Cristina Pérez Giffoni, investigador asistente Paulina Szafran Maiche.

- Proyecto Informarse para Decidir: las Necesidades y Uso de la Información en el Entorno del Desarrollo de la Ciencia y Tecnología, seleccionado y apoyado financieramente por el Fondo Prof. Clemente Estable, 1997-1998, Departamento de Investigación en Información y Documentación del CIESU, responsable Martha Sabelli, investigadora asociada María Cristina Pérez Giffoni, asesor en metodología José Enrique Fernández, asesora en C y T Gisela Argenti, investigadora asistente Paulina Szafran Maiche.
- Proyecto Uso de Información Electrónica por los Académicos de la Universidad de la República: Efectos y Perspectivas, seleccionado y financiado por la CSIC (Proyectos I+D), 2000-2002, EUBCA, responsables María Cristina Pérez y Martha Sabelli, asesor en metodología José Enrique Fernández, colaboradores Paulina Szafran Maiche y Julio Castro.
- 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), seleccionado y financiado por la CSIC, 2008-2010, EUBCA, responsable Martha Sabelli, investigadora asociada y asesora en género Verónica Rodríguez Lopater, investigadora asociada Ingrid Bercovich, investigadora asistente Paulina Szafran Maiche y becarios estudiantes Liliana Chávez, Graciela Mallet, Jimena Núñez, Lucia Valeta y Diego Aguirre.
- Proyecto Las Estrategias de Información y Comunicación Centradas en los Jóvenes y Adolescentes en el Ámbito de la Salud: Análisis y Propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo), 2010-2012, continúa 2014, seleccionado, financiado y desarrollado en el Prodic, responsables Martha Sabelli y Jorge Rasner. Se sugiere ver el equipo de investigación en (Sabelli 2013, 97).

Lograr resumir en este capítulo los referentes teóricos que han sustentado las investigaciones es un desafío difícil de superar. Optamos por una sucinta mención a las perspectivas o metateorías y sus principales teóricos, remitiendo a las publicaciones de nuestra autoría y coautoría citadas en la bibliografía.

Las investigaciones se adhieren desde su inicio, en el año 1992, a los enfoques centrados en el usuario, denominados “paradigmas alternativos” por B. Dervin y M. Nilan, y específicamente en los aportes del *sense-making* y sus enfoques constructivistas y los modelos de Tom Wilson, el “maestro” de este campo disciplinario, con sus contribuciones a las distintas fases y dimensiones del fenómeno de las necesidades y comportamiento informativo. Sin duda, la teoría del análisis del dominio de B. Hjørland y otras perspectivas del sociocognitismo de mediados de los noventa en adelante han contribuido con sus ideas y métodos. Hacia los años 2000 y en especial en los proyectos mencionados a partir del 2008, hemos recibido importantes enfoques desde las perspectivas contemporáneas, etnográficas y fenomenológicas. Especialmente, de los teóricos de países nórdicos con los modelos de R. Savolainen (Elis, everyday life information seeking), S. Talja y otros; desde teóricos de Estados Unidos: K. Fisher y colaboradores, J. Hersberger y E. Chatman. Por último, el modelo NEIN del doctor Juan José Calva del IIBI nos ilustra y acompaña en las investigaciones del seminario.

TIPOLOGÍA DE LAS INVESTIGACIONES EN COMPORTAMIENTO INFORMATIVO 1992-2014: COMUNIDAD DE USUARIOS, ALCANCE TERRITORIAL, EQUIPOS Y FECHAS

Los usuarios de información han sido categorizados por especialistas del área; entre ellos destacamos los siguientes. Sanz Casado considera el investigador y el docente (científicos, expertos, tecnólogos, científicos sociales y humanistas); usuario de la industria; usuario administrador, planificador y político; y el usuario

ciudadano de a pie u hombre de la calle;¹ Rey Martin diferencia entre las tipologías en desuso: regulares o habituales, ocasionales y cautivos, y las actuales: remotos o no presentes, potenciales, no usuarios, los *stakeholders* o grupos de interés y los usuarios externos y los internos;² Mónica Izquierdo utiliza criterios socio-demográficos y criterios psico-sociológicos y realiza una categorización exhaustiva.³

Finalmente, nos adherimos a la clasificación de los usuarios reales y potenciales de Juan José Calva González basadas en la edad (niños, adolescentes, adultos); según sus roles profesionales y/o laborales (comunidades académicas y científicas, comunidades de industriales, comunidades de políticos, administradores y planeadores), y público en general, y algunas específicas como son las comunidades agrícolas.⁴ Resultan de gran interés la expuesta por la colega Isabel Villaseñor Rodríguez publicada en este libro.

La tipología que utilizamos en nuestro análisis es la siguiente según los proyectos de investigación:

Ámbito académico y científico

- Investigadores y asesores en Ciencias Sociales a nivel mundial.
- Investigadores de la Universidad de la República, Uruguay

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

2 Rey Martin, Carina, "Usuaris: Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant", en *Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*, Item 50, pp. 88-101, 2009.

3 Izquierdo Alonso, Mónica, "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas, en *Investigación Bibliotecológica: archivología, bibliotecología e información*, v. 13, n. 26, pp. 112-134, 1999.

4 Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM/CUIB, 2004, pp. 191-196.

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 socioeconómicos desfavorables

- Jóvenes mujeres en situación vulnerable.
- Adolescentes en situación vulnerable y los servicios de atención primaria de salud.

COMUNIDADES ACADÉMICAS Y CIENTÍFICAS

El Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN⁵ estuvo dirigido a la comunidad internacional de usuarios de la Red IDIN (International Development Information Network) integrada por investigadores en ciencias sociales en cinco regiones en el mundo: Asia y el Pacífico, África, América Latina, Europa y Países Árabes.

El Proyecto Uso de Información electrónica por los académicos de Udelar⁶ abarcó la comunidad de investigadores-docentes de la Universidad de la República de Uruguay (Udelar),⁷ considerando la calidad de docente-investigador de las Facultades y demás servicios (escuelas e institutos).

5 En adelante se cita en el texto como Proyecto IDIN.

6 En adelante se cita en el texto como Proyecto *Académicos de Udelar*.

7 En adelante Udelar.

COMUNIDADES DE DECISORES POLÍTICOS Y GESTORES

El Proyecto Informarse para decidir las necesidades y el uso de información en el entorno del desarrollo de la CyT⁸ abordó un universo nacional conformado por los productores, intermediarios y usuarios de la información científica y tecnológica pertenecientes al Ministerio de Educación y Cultura (MEC), el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICYT),⁹ Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), Udelar, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), Comité de Calidad y la Cámara de Industria del Uruguay; es decir, los decisores en el área de la CyT más involucrados con la creación y/o utilización de indicadores.

COMUNIDADES DE TRABAJADORES INDUSTRIALES

El Proyecto Estudio de necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA)¹⁰ estudió a trabajadores del sector metalúrgico sindicalizados de la capital de Uruguay, Montevideo.

COMUNIDADES DE PEQUEÑOS PRODUCTORES FAMILIARES RURALES

El Proyecto Estudio de Necesidades, Demandas y Uso de Información de los Productores Lecheros¹¹ se enfocó la indagación en el trabajador rural de los tambos¹² y a su familia.

8 En adelante se cita en el texto como Proyecto Decisores en CyT.

9 Actualmente Conicyt - Consejo Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología.

10 En adelante se cita en el texto como Proyecto Trabajadores metalúrgicos.

11 En adelante se cita en el texto como Proyecto Productores Lecheros.

12 *Tambos* es la denominación uruguaya a las unidades rurales de producción lechera.

COMUNIDADES DE JÓVENES EN SITUACIÓN VULNERABLE

El proyecto Hacia la Construcción de Servicios de Información a la Comunidad: Estudio del Acceso y Uso de Información por las Mujeres de Contextos Desfavorables¹³ centró su estudio en adolescentes y jóvenes mujeres en situación vulnerable en una zona de la capital Montevideo, caracterizada por la concentración de asentamientos precarios.¹⁴

El proyecto Las Estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)¹⁵ indagó con un enfoque interdisciplinario a comunidades de adolescentes de contextos desfavorables y personal de salud del primer nivel de atención del SNIS.

Concluyendo, la línea de investigación abarcó diversas comunidades de usuarios con una orientación a partir del 2008 hacia jóvenes y adolescentes de contextos desfavorables como ciudadanos en situación vulnerable y los flujos de información y comunicación con los mediadores sociales de información. Este eje está estrechamente relacionado con la situación de los jóvenes denominados *nini* (no estudian ni trabajan).

El alcance territorial fue nacional en la mayoría de los proyectos, excepto el Proyecto internacional de la Red IDIN. Cinco de ellos se concentran en la ciudad capital Montevideo y uno en una zona rural en el interior del país. Los equipos de investigación se integraron por investigadores y estudiantes de Bibliotecología/Documentación/Ciencia de la Información, asesores en metodología de la investigación social (sociólogos) y, en algunos proyectos, por especialistas en la temática. Cabe destacar el estrecho contacto y

13 En adelante se cita en el texto como Proyecto Mujeres e información inclusiva.

14 Los asentamientos precarios son denominados en otros países como *chabolas*, *villas miserias*, *favelas*.

15 En adelante se cita en el texto como Proyecto Información y comunicación en salud y adolescentes.

los intercambios con informantes calificados de cada ámbito estudiado. El proyecto 2010-2012, que continúa en los años siguientes, se caracteriza por una muy interesante y enriquecedora interdisciplinariedad entre las Ciencias de la Información, Comunicación e Ingeniería en Computación.

En la siguiente tabla se resumen las comunidades de usuarios según proyectos, alcance territorial, equipo y fechas.

Tabla 1. Comunidades de usuarios

Proyecto de investigación	Comunidad de usuarios	Alcance territorial	Equipo	Fecha
Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN (International Development Information Network) Institución: CIESU	IDIN- Investigadores en Ciencias Sociales	Internacional 5 regiones: Asia y el Pacífico, África, América Latina, Europa, Países Árabes	Bibliotecología/ CI Asesor en metodología	1992-1993
Proyecto Uso de Información electrónica por los académicos de Udelar Institución: EUBCA	Académicos de la Universidad de la República- Udelar	Nacional Montevideo	Bibliotecología/ CI Asesor en metodología	2000-2002
Comunidades de políticos, administradores y planeadores				
Proyecto Informarse para decidir: las necesidades y uso de información en C y T. Institución: CIESU	Decisiones en C y T	Nacional	Bibliotecología/ CI Asesor en C y T. Asesor en metodología	1996
Comunidades de trabajadores industriales				
Proyecto Estudio de necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA).	Trabajadores metalúrgicos	Nacional Montevideo	Bibliotecología/ CI Asesor en metodología	1994-1996
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 Fac. de Veterinaria	1996-1999

Comunidades de jóvenes 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

Fuente: Elaboración propia.

OBJETIVOS DE LAS INVESTIGACIONES

Los propósitos y objetivos de los proyectos a exponer sucintamente deben comprenderse en una doble dimensión, la inherente a las perspectivas teórico-metodológicas expuestas sobre el campo de comportamiento informativo, y la propia de cada situación-problema identificado en una comunidad de usuarios específica. Esta última debe guiar el alcance de las preguntas de investigación y la unidad de análisis, pues es donde emergen las barreras, los conflictos y los facilitadores del fenómeno de la transferencia y flujo de la información y, en suma, en los contextos de los individuos como sujetos objeto de investigación en su entorno familiar, social, y laboral, en su vida cotidiana y en su rol como ciudadano.

Proyecto IDIN

El propósito principal consistió en aportar elementos para la definición de productos y servicios más adecuados a las características y necesidades del sector de las Ciencias Sociales. Los objetivos

formulados por el proyecto fueron los siguientes: diagnosticar las necesidades de información y caracterizar el comportamiento en la búsqueda y el uso de información de los usuarios de IDIN; identificar los servicios y productos de información requeridos por los usuarios, y proponer productos y servicios de información con valor agregado a ser considerados por IDIN y que mediante un plan de promoción difundieran su uso a todas las regiones.

Una muestra básica pretendió obtener conocimiento de las necesidades, comportamientos y características de usuarios a nivel internacional; cómo se satisfacen las necesidades existentes; canales y fuentes formales e informales que utiliza, así como problemas encontrados en el uso de información, necesidades no satisfechas y formas posibles de mejorar la situación.

Proyecto Académicos de Udelar

Se inició una línea de investigación que, centrada en la relación investigación académico-información electrónica, apuntara a una mejor interpretación y comprensión del trabajo intelectual de la comunidad académica global de Udelar y de sus características específicas en las diferentes áreas disciplinarias que la conforman. Se buscó contribuir a definir la naturaleza de la influencia del uso de redes electrónicas en la generación de nuevo conocimiento, en el uso de información y en la comunicación formal e informal de los investigadores científicos en un contexto universitario.

Específicamente: identificar la disponibilidad de información electrónica en el medio académico universitario uruguayo; analizar el impacto de las TIC sobre el comportamiento de uso de información para la generación de nuevo conocimiento; detectar los tipos de redes personales en los que el docente / investigador está inserto; analizar facilitadores y bloqueadores del uso de información electrónica en diferentes disciplinas universitarias; y brindar a las unidades de información y computación de Udelar un diagnóstico de la situación de la problemática y del comportamiento de uso de información de la comunidad académica ante las ofertas tecnológicas de los inicios del 2000.

Proyecto Decisores en CyT

Este proyecto buscó contribuir a la mejora del funcionamiento del Sistema Científico y Tecnológico uruguayo y promover la incorporación de información estadística y de indicadores al proceso de toma de decisiones que ese sistema implica. Se centró en las necesidades y comportamientos de quienes toman decisiones en CyT, y en los asesores directos del área, eventuales beneficiarios de los datos estadísticos e indicadores, y se propuso identificar la visión de los distintos actores involucrados en el proceso de producción y uso de esa información, sus relaciones y posibles brechas, lagunas e interrupciones en el circuito de información.

Proyecto Trabajadores del Sector Metalúrgico

Los objetivos generales de la investigación fueron los siguientes: aportar a la definición de una política sindical mediante el conocimiento de los trabajadores del sector metalúrgico, en tanto demandantes y proveedores de información especializada; articular un espacio de trabajo para promover los vínculos entre trabajadores, sindicatos y sector académico; contribuir al desarrollo tecnológico del sector productivo, optimizando la generación y uso de información por parte de los trabajadores metalúrgicos.

Entre los objetivos específicos destacan: identificar necesidades, intereses y hábitos de los trabajadores en relación con la información referida al ámbito social-laboral, tecnológica y sindical; conocer en forma sistemática los distintos aspectos que intervienen en la motivación por el uso de información; determinar obstáculos y grados de satisfacción en el acceso a la misma; definir productos y servicios más adecuados para responder a las necesidades de información detectadas, colaborando en la identificación, selección y caracterización de las bases de datos a diseñar y de otros productos y servicios que respondan a las necesidades diagnosticadas y que sean adecuadas a su contexto de uso.

Proyecto Productores Lecheros

Este proyecto pretendió ayudar a resolver, a través del acceso y el uso de información, problemas particulares del tambero y su familia; específicamente, promover el uso de información y de documentación en los productores familiares y asalariados del tambo bovino para contribuir a la incorporación y aplicación de conocimiento y nuevos comportamientos al proceso productivo de este sistema lechero.

Proyecto Mujeres e Información Inclusiva

Aquí se focalizó la investigación en los sectores más vulnerables de la sociedad uruguaya, las mujeres jóvenes y adolescentes en situación crítica, procurando identificar políticas y acciones de programas y servicios públicos y privados dirigidos a promover y facilitar el acceso, uso y apropiación de la información por la ciudadanía de contextos desfavorables; analizar los obstáculos y barreras por un lado, y los facilitadores por otro, de la inclusión de las mujeres en el flujo y apropiación de información; estudiar sus necesidades y comportamientos en la búsqueda, acceso y uso de recursos de información; conocer e interpretar la percepción de las destinatarias y los mediadores (personal de la salud, trabajadores sociales, maestros, psicólogos, etcétera) de los servicios sociales de la zona.

Proyecto Información y Comunicación en Salud y Adolescentes

Se aspiró a generar conocimiento genuino sobre el acceso, flujos, uso y apropiación de información y comunicación en los sectores sociales más vulnerables en el Uruguay, continuando en este sentido el proyecto anteriormente mencionado, con la meta de promover, por un lado, políticas públicas de información y comunicación que aprovechen las TIC y sistemas disponibles en el Portal del Estado y programas de inclusión digital implementados en el país; y por otro, las nuevas políticas sanitarias del SNIS.

METODOLOGÍAS

Los métodos y las técnicas seleccionadas tienen estrecha relación con la perspectiva teórica que orienta la mirada investigativa y, a la vez, con la vivencia *desde dentro* de la problemática emergente y las preguntas que despierta. El proceso del diseño de los proyectos tiene un anclaje inmanente en las etapas previas, o sea, el estrecho contacto y empatía con los sujetos objeto de investigación y quienes pueden apoyarnos en un proceso de interacción esencial en la construcción de la investigación.

Proyecto IDIN

La encuesta auto-administrada aplicada en las cinco regiones fue apoyada por los nodos regionales de la Red IDIN, encargados de distribuirla y recibirla.

Se recogieron 145 respuestas, según los siguientes números: América Latina: 58, Asia y el Pacífico: cinco, Europa: 26, África: 22, y Países Árabes: 34. En Uruguay y Argentina se aplicó la encuesta en una entrevista personal.

El formulario de encuesta incluyó: 1. Datos del encuestado; 2. Usos y necesidades de información; 3. Uso y necesidades de información en una experiencia; y 4. Propuestas de cambio. Los datos recolectados se codificaron y tabularon en DBase para su posterior procesamiento automático con el paquete utilitario SPSS. Cabe destacar que la tercera parte sobre “Uso y necesidades de información en una experiencia personal” planteó la técnica de incidente crítico a través de la descripción secuencial por parte del encuestado de una situación problemática en la búsqueda de información, ocurrida en los últimos seis meses.

Proyecto Académicos de Udelar

Se aplicó una encuesta en forma personal por integrantes del equipo de investigación y estudiantes de Bibliotecología a una muestra intencional de 151 docentes de los dieciocho servicios de Udelar

(trece facultades, dos escuelas, dos institutos y una licenciatura). La unidad de análisis fue el individuo con calidad de docente-investigador. El formulario de encuesta incluyó 62 ítems de preguntas abiertas y cerradas, abarcando datos sobre el entrevistado, tipo de comunicación electrónica utilizada y frecuencia de uso; acceso a los servicios; capacitación recibida; publicaciones propias en medios electrónicos; y un incidente crítico. Para el procesamiento automático de los datos se utilizaron planillas Excel. También se realizaron entrevistas en profundidad y análisis bibliográfico y documental.

Proyecto Decisores en CyT

En primer término, se realizaron catorce entrevistas a informantes calificados de Udelar, Conicyt, Ministerio de Industria, Comité Nacional de Calidad, OPP, Instituto de Estadística (INE) e INIA. Se diseñaron y aplicaron pautas de entrevistas en profundidad a doce decisores de la Udelar, OPP, MEC, Conicyt, Comité Nacional de Calidad, INIA y Cámara de Industrias, en procura de una aproximación a la descripción de situaciones problemáticas que desencadenan la búsqueda y uso de información y al contexto en que se daba ese proceso. A partir de los resultados del análisis cualitativo de las entrevistas, se implementaron tres grupos focales: de intermediarios de unidades de información (bibliotecas y centros de documentación) del área de CyT, el segundo y tercero se integraron con generadores de información estadística y/o indicadores de CyT, y tomadores de decisión en el área, de Udelar (segundo) y MEC, Conicyt, INIA e Instituto de Investigaciones Biológicas Clemente Estable (tercero).

Proyecto Trabajadores del Sector Metalúrgico

El método de obtención de datos consistió en una encuesta a 79 trabajadores mediante entrevista, enriquecida por entrevistas en profundidad a dirigentes sindicales en calidad de informantes calificados. La encuesta se estructuró en las siguientes áreas: 1. Datos de identificación (personales, demográficos, de contexto laboral

y de formación); 2. Opiniones generales sobre la información; 3. Información sindical y laboral: necesidad, acceso, medios; 4. Información técnica: necesidad, acceso, medios; 5. Información empresarial: necesidad, acceso, medios; 6. Uso de información; 7. Producción propia y flujo de información; 8. Uso de tecnología, y 9. Barreras en el acceso. Los datos recogidos se codificaron y tabularon para su procesamiento automático con el paquete estadístico SPSS.

Proyecto Productores Lecheros

Se diseñaron los formularios y las pautas de entrevista después de un diálogo fluido en varias reuniones con el equipo de la Facultad de Veterinaria que conocía la comunidad y, por tanto, transmitió la visión que tenía de los tamberos y su contexto sociocultural. Las variables definidas sobre los productores se vinculan a aspectos demográficos, de formación, ocupacionales, sociológicos (interacción con instituciones y grupos locales), del entorno, motivaciones, de vinculación con los sistemas formales e informales de información.

La recolección de datos se realizó mediante visitas a las unidades productoras, observando al productor y su familia en su medio laboral y habitacional. Mediante la elaboración de encuestas con entrevistas semi-estructuradas personales y grupales, aplicadas a una muestra básica, se obtuvo conocimiento de la imagen que tenía el productor lechero sobre la información, su relación con la misma, sus necesidades, comportamientos y satisfacción de las necesidades, uso de fuentes y canales formales e informales, problemas y obstáculos encontrados y las formas posibles de mejorar la situación. Las entrevistas en su mayoría tuvieron carácter grupal. Paralelamente, se entrevistaron informantes calificados vinculados a instituciones que se visualizaban como agentes de apoyo a la difusión y transferencia de información, promoviendo la participación de la comunidad.

Proyecto Mujeres e Información Inclusiva

La estrategia planteada para este estudio comprensivo fue un tratamiento cualitativo sobre modalidades y frecuencia de acceso y uso de recursos de información por mujeres jóvenes y adolescentes en la zona de contextos desfavorables seleccionada en Montevideo. Las fuentes de carácter cualitativo utilizadas fueron: entrevistas en profundidad a mediadores sociales, una encuesta cuali-cuantitativa y grupos focales.

La metodología y las técnicas utilizadas se expusieron en el VI Seminario de Usuarios de Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades y en la XVII Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán, marzo del 2011 y están descriptas y analizadas en el libro que recoge las ponencias,¹⁶ y en la publicación del informe final del proyecto.¹⁷

Proyecto Información y Comunicación en Salud y Adolescentes

Los métodos y las técnicas utilizados, básicamente cualitativos, fueron expuestos en el VIII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, Universidad Autónoma de Nayarit, marzo de 2013¹⁸ y en la publicación del informe final del proyecto.¹⁹

16 Sabelli, Martha, "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay", en Juan José Calva González (coord.), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*, México: UNAM /IIBI, 2013, pp.77-104

17 Sabelli, Martha y Rodríguez Lopater, Verónica (comp.), *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: CSIC, Universidad de la República, 2012.

18 Sabelli, Martha, *Op. cit.*, 2013.

19 Sabelli, Martha y Rasner, Jorge, *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: CSIC. Udelar, 2015, pp.

En la tabla de la página siguiente se presenta una síntesis de las metodologías.

Tabla 2. Metodología de las investigaciones

Proyecto de investigación	Metodología	Técnicas de recolección de datos
Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN (International Development Information Network) Institución: CIESU	Apoyada por los nodos regionales. Encuesta en las cinco regiones 145 respuestas América Latina: 58 Asia y el Pacífico: 5 Europa: 26 África: 22 Países Árabes: 34	Formulario de Encuesta: Datos del encuestado Usos y necesidades de información Uso y necesidades de información en una experiencia
Proyecto Uso de Información electrónica por los académicos de Udelar Institución: EUBCA	Encuesta a muestra de docentes-investigadores de los 18 servicios. Muestra: 151 entrevistados.	62 ítems, abarcando datos sobre el entrevistado, tipo de comunicación electrónica utilizada y frecuencia de uso: acceso a los servicios; capacitación recibida; publicaciones propias en medios electrónicos; incidente crítico
Proyecto Informarse para decidir: las necesidades y uso de información en el entorno del desarrollo de la C y T.	Entrevista en profundidad y 3 Grupos Focales	
Proyecto Estudio de necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA).	Reuniones y entrevistas en profundidad con dirigentes del sindicato UNTMRA. Encuesta mediante entrevistas a 79 trabajadores.	Preguntas sobre: datos de identificación, opiniones generales, información sindical y laboral, información técnica, información empresarial, uso de información, producción de información, uso de TIC. Codificación y proc. SPSS

Proyecto Estudio de necesidades, demandas y uso de información de los productores lecheros	Observación de la zona de las comunidades estudiadas. Entrevistas semi-estructuradas a miembros de las familias, mayormente grupales.	El productor y su familia como unidad DE ANÁLISIS. Preguntas sobre aspectos socio-demográfico, del entorno, motivacionales, de vinculación con sistemas formales e informales de información y necesidades de información.
Proyecto Estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9, Montevideo)	Entrevistas en profundidad a mediadores sociales. Encuesta a 101 mujeres jóvenes. Grupos focales. Análisis de documentos	22 entrevistados, preguntas abiertas: servicios y recursos de información de la zona, rol de las bibliotecas y telecentros. Encuesta a las mujeres: necesidades, vida cotidiana, uso del ocio, uso de TIC. Grupos focales diferenciados de jóvenes madres y adolescentes.
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)	Entrevistas en profundidad a mediadores del personal. Observación en salas de espera Encuesta 50 adolescentes Talleres con adolescentes	Enfoque interdisciplinario entre investigadores de la B/Cl. Comunicación. Sociología e Ingeniería en Computación. Se diseñó un Portal Web "Tu Sitio Salud" con los resultados recogidos, y se evaluó en dos etapas de Talleres con adolescentes en forma participativa.

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, exponemos una breve reseña de los resultados más significativos de cada proyecto remitiendo para su ampliación a la publicación de Pérez Giffoni y Sabelli²⁰ y a las publicaciones ya mencionadas referidas a los dos últimos proyectos del período 2008-2014.²¹

20 Cirstina Pérez Giffoni y Martha Sabelli. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en Uruguay*. Montevideo: EUBCA, Udelar, 2010.

21 Véase: Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater (comp.), *Op. cit.*, 2010 y Martha Sabelli y Jorge Rasner. *Op. cit.*, 2015.

Proyecto IDIN

Se propusieron recomendaciones a la Red IDIN para un mejor diseño de sus recursos electrónicos de información, tomando en cuenta la red de telecomunicaciones y transmisión de datos en las diferentes regiones hacia los inicios de los años noventa.

Proyecto Académicos de Udelar

Las conclusiones y la propuesta de escenarios futuros constituyeron una visualización de la situación de la relación entre la investigación y la información en Udelar en los inicios de los 2000. Sería interesante un estudio comparativo actual, debido a los cambios realizados a nivel del país y en Udelar al incorporar importantes fuentes de información electrónicas y detectarse un gran cambio en el comportamiento informativo de los investigadores en relación con las fuentes y los recursos electrónicos de información.

Proyecto Decisores en CyT

La investigación llegó a conclusiones sobre el diagnóstico y las propuestas sobre la información relativa a indicadores y/o datos estadísticos de CyT en Uruguay. Éstas se agruparon en función de variables relacionadas con el proceso de información y la percepción y expectativas de los principales actores involucrados: productores o generadores de datos estadísticos o indicadores; intermediarios o mediadores entre productores y, por último, los usuarios tomadores de decisiones en políticas de CyT (usuarios finales, reales o potenciales).

LAS PROPUESTAS ESTUVIERON CENTRADAS
EN APORTAR A UNA POLÍTICA DE INFORMACIÓN
EN EL ÁREA DE INDICADORES DE CYT.

Proyecto Trabajadores del Sector Metalúrgico

Se puso a disposición el análisis de los datos e indicadores capaces de aportar a la definición de una política de información sindical centrada en el trabajador como proveedor y demandante de información. Se trataba de un sector de usuarios, al menos potenciales, que tenía y tiene una alta necesidad de acceder y usar información y que no encontraba una respuesta satisfactoria a sus requerimientos.

Proyecto Productores Lecheros

Este proyecto de investigación-acción permitió diseñar e implementar recursos de información a partir del estudio de usuario realizado. Los resultados nos enfrentaron a una comunidad conformada por trabajadores independientes en unidades de producción familiar, con problemas económicos, tecnología tradicional, escaso acceso al conocimiento tecnológico y una situación de aislamiento. Se elaboraron boletines informativos denominados *Tambo informativo*, hojas informativas enviadas con los otros materiales del Curso a Distancia sobre Producción Lechera y actividades de promoción de la lectura. Aunque no estaba previsto en el proyecto, se crearon y donaron dos pequeñas bibliotecas con el nombre de Bibliotambos, conformadas por trescientos libros catalogados en una base de datos, organizados para su consulta y préstamo en una moderna estantería, a la escuela pública rural y a una cooperativa de productores lecheros de la zona, para ser usadas por las madres y los padres del tambo familiar. Estos recursos demostraron que si bien en general no eran consumidores de información escrita, si ésta se ofrece con el contenido, la forma adecuada y en el momento preciso, es bien recibida y valorada, y en

definitiva perciben un sentido sobre el papel que juega en la vida cotidiana y laboral.

Proyecto Mujeres e Información Inclusiva y Proyecto Información y Comunicación en Salud y Adolescentes

Los resultados de ambos proyectos, como se mencionó anteriormente, fueron expuestos y recogidos en libros publicados por el IIBI²² y coordinados por Juan José Calva González. Por tanto, sugerimos su consulta.

A MANERA DE CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

La línea de investigación aquí presentada ha tenido la posibilidad de desarrollarse durante un largo lapso en Uruguay, en forma continua e integrada a la docencia y la extensión universitaria. Por ello es necesario detenerse, aunque sea sucintamente, en la importancia de mantener más allá de las dificultades una actitud, vocación y entrega a la indagación en un campo disciplinar de relevancia para el crecimiento de la Bibliotecología/Documentación/Ciencia de la Información.

Este crecimiento es destacable en varios aspectos, uno de ellos es el reconocimiento por la comunidad académica al incorporar a los investigadores, y por tanto a la disciplina, en el área de las ciencias sociales del Sistema Nacional de Investigadores en Uruguay, como en otros países de la región. Otro a considerar es la interdisciplinariedad en las perspectivas o paradigmas teóricos y metodológicos, que promueven una mayor integración de equipos que provienen de diversas experiencias investigativas y formación académica.

22 Véase: Martha Sabelli, *Op. cit.*, 2013; Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater (comp.), *Op. cit.*, 2010; y Martha Sabelli y Jorge Rasner *Op. cit.*, 2015.

Asimismo, los proyectos han permitido compartir la experiencia no solamente a nivel nacional, sino intercambiar con investigadores en el exterior, en eventos como el ISIC (The Information Behavior Conference) y en especial, poder participar de un Grupo de investigadores de México, España y Brasil, en el Seminario de Usuarios de Información coordinado por el doctor Juan José Calva González del IIBI, y emprender a partir de marzo del 2014 el proyecto comparativo “Las necesidades de información de la comunidad bibliotecológica a nivel de las Licenciaturas en México, España, Brasil y Uruguay (2014-2015)”. Esperamos poder difundir en próximas publicaciones los resultados de la primera etapa de la investigación del 2014 y continuar profundizando los fecundos intercambios con los investigadores de la región.

Finalmente, y volviendo a nuestra introducción, confiamos en que la producción académica pueda incidir en la autoconstrucción de información por las personas y las comunidades, en el marco de políticas públicas de información dirigidas a promover su real uso con sentido y apropiación por las distintas tipologías de usuarios reales y potenciales, así como los no usuarios de información.

BIBLIOGRAFÍA

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

Izquierdo Alonso, Mónica, “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológicas, en *Investigación Bibliotecológica : archivología, bibliotecología e información*, vol. 13, núm. 26 (1999):112-34.

Pérez Giffoni, Cristina y Sabelli, Martha. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en Uruguay*. Montevideo: EUBCA, Udelar, 2010.

Rey Martin, Carina, “Usuaris: Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”, en *Collegi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*, Item 50 (2009): 88-101.

Sabelli, Martha, "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay", en Juan José Calva González (coord.), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: UNAM /IIBI, 2013: 77-104.

———. "La investigación y enseñanza de posgrado sobre comportamiento informativo en Uruguay: avances en el período 2011-2012", en Juan José Calva González (coord.), *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios*, México: UNAM / IIBI, pp.142-160, 2015

Sabelli, Martha y Rasner, Jorge. *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: CSIC, Udelar, 2015.

Sabelli, Martha y Rodríguez Lopater, Verónica (comp.). *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: CSIC, Universidad de la República, 2012

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

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.