

**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS AFINES**

**EI BIBLIOTECÓLOGO Y SU RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN DE SU
DISCIPLINA A TRAVÉS DE UN ESTUDIO DE USUARIOS
INFORME DE AVANCE**

Matías Clarens, Pablo Darriulat, María Fabiana Delfino,
Sandra García, María Esther Fernández, Liana González,
Nise Gutierrez, Marcos Lafluf, Jimena Machado, Leticia Mori,
Mariel Muñoz, Eugenia Ortiz, Pablo Seijo.

Docentes Guía: Profs. María Cristina Pérez
y Martha Sabelli

Asesor Metodológico: Prof. José Fernández

Trabajo realizado en la asignatura "Estudio de Usuarios" y Presentado al Primer Congreso
Uruguayo de Bibliotecología e Información, Montevideo, ABU, setiembre, 2003.

MONTEVIDEO
2003

PROPUESTA

Este proyecto pretende realizar un acercamiento a la comprensión de los usuario de información del área “Bibliotecología/Ciencia de la Información”.

En este sentido, se abordará al Licenciado en Bibliotecología (objeto/sujeto de investigación) como usuario/generador de conocimiento/información en múltiples dimensiones. Se lo analizará como usuario real o potencial de información especializada, en sus diferentes contextos (profesional, laboral, etc.), tratando de descubrir su relación con la información, los canales que utiliza, sus hábitos, necesidades, intereses y demanda de información (en distintos soportes y de distinto contenido disciplinar), motivaciones de uso, razones de no uso, nivel de satisfacción y factores que influyen en la misma, las características de su comportamiento de uso de información, así como sus causas y consecuencias.

El problema central a analizar, surge de una inquietud planteada por la Directora de la Biblioteca de la EUBCA, Lic. Rosario Zabala, quien manifestó que siendo ésta la única unidad de información especializada en la temática en el país, es escasamente utilizada por los egresados Bibliotecólogos, mostrándose interesada en conocer las causas de dicho comportamiento y cómo revertirlo.

Si bien la investigación no se centrará en la Biblioteca sino en el comportamiento de búsqueda y uso del usuario, sus resultados podrán ser un aporte en los planes de mejora del servicio.

Buscando en fuentes de referencia especializadas internacionales (fundamentalmente en la Base de Datos LISA), no se detectan estudios donde el objeto de investigación sea el propio bibliotecólogo como usuario de información en su disciplina. La búsqueda bibliográfica retrospectiva nos muestra abundancia de estudios con énfasis en los usuarios de ciencia y tecnología, así como en el comportamiento de los investigadores en ciencias sociales y humanidades, aplicados en gran medida al mercadeo de servicios de información y, en el último tiempo, al uso de recursos electrónicos.

El presente proyecto supone una propuesta innovadora en el país, pues no existen antecedentes de estudio de usuarios sobre esta comunidad, aunque sí hay una línea de investigación en “estudios de usuarios” abierta por docentes de la EUBCA.

En el año 1994 y en el marco de la asignatura optativa “Estudio de Usuarios”, Graciela Darré (1994) elaboró un perfil de proyecto sobre “El bibliotecólogo como usuario de servicios de información”, con el objetivo de describir las necesidades, actitudes, comportamiento y aptitudes del bibliotecólogo como usuario de los servicios de información, en sus etapas formativas (estudiante) y durante su desempeño profesional (egresado). El anteproyecto se basa en el trabajo interdisciplinario y desde el punto de vista temporal se trata de una “investigación longitudinal de seguimiento y ... de corte transversal”. Pretende percibir y describir los comportamientos en el tiempo, analizando las modificaciones que se van sucediendo en las diferentes etapas. Esta investigación aún está en nivel de propuesta, pero constituye un antecedente básico para la presente investigación.

A partir del conocimiento de las tendencias informacionales del profesional Bibliotecólogo y de la definición de un perfil de usuario se podrán generar respuestas adecuadas a las necesidades, crear, mejorar, adaptar o modificar servicios o productos con valor agregado, creando un ambiente de acercamiento e intercambio de información, así como un compromiso con la formación permanente de los egresados, lo que redundaría en un mejoramiento de los programas institucionales de la EUBCA, en tanto servicio universitario.

JUSTIFICACIÓN

Se hace necesario comprender al usuario en sus ambientes de uso de información, en tiempos en que la información adquiere valor por el grado de conocimiento y contenido que puede generar para la sociedad, vista esta última desde un enfoque dialéctico.

Los estudios sociológicos ayudan a comprender a los actores sociales y sus motivaciones.

Este proyecto, al ser realizado en el marco de una asignatura curricular, participa del proceso bidireccional de enseñanza-aprendizaje y busca integrar los fines de la Universidad, en este caso, específicamente enseñanza-investigación, y en un desarrollo potencial, investigación-acción.

Se intenta aportar al área de la formación profesional y a la comprensión de los bibliotecólogos en sus ambientes de uso de información, en actividades formales e informales y en su calidad de agentes de cambio social.

Porque este estudio cobra sentido en la medida que contribuya a la visualización de problemáticas inherentes a sectores fundamentales para el desarrollo de las sociedades en general, que están íntimamente relacionados: el sector de la información y el de la educación.

Entendemos que en tiempos de globalización, sectores fundamentales que deberían ser atendidos por los Estados, son proclives a ser “atacados”, lo que en el caso de la información y la educación, lleva a ampliar la brecha y las desigualdades para los países subdesarrollados.

En el marco de las reformas estructurales y privatizaciones, “las políticas educativas impulsadas por los organismos multilaterales de crédito en América Latina apuntan a la autonomía en la formación individual y a una superficialidad formativa que sólo abarque el conocimiento inmediato técnico y funcional del saber. “ “... el tema educativo ha dejado de ser un objetivo que incluya a todos los grupos sociales, para convertirse en una industria productora de rentabilidad. Según el Banco Mundial (BM), ésta se mide como el mayor ingreso monetario que recibe un egresado como resultado de la educación... Es evidente que esta forma de medición se corresponde con los lineamientos del mercado... y excluye el debate y la participación de la sociedad.” (Venegas Calle, S. ; Mora Toscano, O., 2003).

Partiendo de la base que la formación permanente es un elemento de importancia cualitativa para el desarrollo, no dudamos del papel que le corresponde a los trabajadores de la información en la promoción de nuevas formas de pensamiento y en la contribución a la formación continua de todos los individuos, partiendo de la propia.

Los constantes cambios tecnológicos y organizacionales hacen necesario mantener y profundizar las competencias profesionales, (conocimientos, destrezas, habilidades).

El egresado contribuye a su autoformación y formación continua a través de un proceso que se da durante toda su vida profesional, mediante actividades formales e informales que este proyecto puede ayudar a conocer.

Los cursos del Programa de Educación Permanente que ofrece la Escuela y otras actividades formativas, brindan al egresado nuevos conocimientos y herramientas a aplicar en su medio, y mejores perspectivas para su desempeño. A su vez pueden retroalimentar la formación de grado, a través de los aportes que hagan los profesionales en las instancias académicas que correspondan.

En los últimos años, se percibe una baja concurrencia de los egresados a estos cursos, con un énfasis en lo instrumental y en las NTIC. (Zahn, E., 2000), problemática que deberá estudiarse oportunamente.

En la propuesta alternativa del Ing. Brovotto en "Formar para lo desconocido" (1994:42-43), se presenta un modelo universitario que incorpora al graduado "como un nuevo agente que desempeña un papel fundamental en el funcionamiento del sistema. A través de él la universidad recibe, de manera continua e inmediata, las demandas sociales específicas y también detecta sus carencias y necesidades."

"También a través del graduado, que ha recurrido nuevamente a la universidad para satisfacer sus demandas específicas, la institución puede responder, con rapidez y agilidad, a dichas demandas. Por este mecanismo se ejerce, con mayor eficiencia, la función crítica y transformadora del conocimiento." Ese modelo busca responder al desafío de "adaptarse con agilidad y eficiencia a los cambios, las demandas y las necesidades reales de la sociedad, formando para lo desconocido".

En síntesis, partiendo de la detección del escaso uso de los recursos de información que ofrece la EUBCA y de la importancia de la educación continua (autoformación, posgrados y formación permanente), de los profesionales Bibliotecólogos, y teniendo en cuenta los nuevos escenarios que surgen con las "Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación", se considera fundamental conocer y explicar los comportamientos informacionales de nuestro colectivo profesional, tanto para generar nuevos conocimientos en la disciplina como para adecuar los sistemas de información a sus necesidades y características, insumos básicos para mantener las competencias profesionales que exige un mundo en constante cambio.

MARCO TEÓRICO

A través de los Estudios de Usuario de la Información es posible descubrir y "comprender sus rasgos característicos, necesidades, preferencias, prácticas, opiniones, actitudes, comportamientos, etc., respecto a la biblioteca y a los servicios de información que se ofrecen o es necesario ofrecer." (Prasad, 2000).

El proyecto se basa en los enfoques alternativos desarrollados a partir de Dervin y Nilan (1986), por tanto se "orienta al usuario"; en contraposición al enfoque tradicional, vemos al usuario independientemente de los límites del sistema.

Se realza la importancia del individuo como actor/sujeto crítico, un ser cognitivo que construye conocimiento y toma decisiones en un ambiente de uso (Taylor, R. S., 1986), ambiente que debe interpretarse para comprender comportamientos del usuario.

En este sentido son importantes los aportes de Wilson (1981; 1999) sobre modelos de uso de información, comportamientos y contextos de las necesidades de información.

El usuario es el centro del enfoque alternativo, visto en sus diferentes contextos, en tiempo y espacio. Interactúa con el sistema, participa y le da sentido a lo que obtiene de él, construye con otros, forma parte del proceso de información, participando de los canales formales e informales. Lo estudiamos individualmente pero contemplando las "fuerzas sociales" a las que está sujeto y contextualizándolo en situaciones reales.

El presente estudio, que se realiza desde el paradigma alternativo, sin descartar aspectos del paradigma tradicional, no solamente reflejará las inquietudes individuales, sino que

tendrá en cuenta el estado actual de la disciplina como campo de conocimiento, considerando los aportes de Hjørland (Hjørland, B.; Albrechtsen, H., 1995). Este autor, desde un enfoque socio-epistemológico plantea la necesidad de contemplar aspectos sociales, políticos y culturales que envuelven al objeto/sujeto de investigación, tratando de comprenderlos dentro de las relaciones sociales y de la naturaleza ideológica del contexto disciplinar.

El usuario que motiva esta investigación, Licenciado en Bibliotecología, es un generador de conocimiento, entendiendo dicha generación como una dialéctica entre la sociedad y los sistemas de información.

Lo estudiamos teniendo en cuenta ejes temporales y espaciales, ya que las necesidades de información serán vistas en relación al momento histórico-social y a las interacciones de la comunidad de usuarios a analizar.

Desde el punto de vista metodológico se enfatiza en técnicas cualitativas, sin descuidar aspectos cuantitativos, resaltando elementos subjetivos, como puntos de vista, opiniones, sentimientos, creencias, valores. Importa saber como se informa y para qué, así como los efectos de uso.

En síntesis: Desde nuestro proyecto tratamos de visualizar cómo este usuario, frente a determinadas necesidades, presenta variados comportamientos de búsqueda, los cuales no están aislados del entorno en el cual se insertan ni tampoco del sistema al cual frecuentemente concurren; es necesario abordarlo en relación a las herramientas de búsqueda, tanto electrónicas como bibliográficas, que simbolizan la llave para posibles desarrollos de formación académica y estudiarlo como ser que produce conocimiento, tomándolo como parte fundamental a la hora de diseñar productos y servicios de información con "Valor Agregado", (Taylor, R. S., 1986).

OBJETIVOS GENERALES:

Lograr una definición del perfil del egresado de la Licenciatura en Bibliotecología en el Uruguay como usuario de información, a través del conocimiento de sus necesidades, demandas y comportamientos de búsqueda y uso de información.

Mejorar procesos de transferencia y disseminación de información, contribuyendo al planeamiento de mejores servicios, promoviendo el uso de las bibliotecas especializadas en la disciplina y aportando a la capacitación permanente de los egresados de la EUBCA.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar necesidades, intereses y preferencias de los Licenciados en Bibliotecología en relación a la información, contemplando aspectos formales y de contenido, modalidades tradicionales y las surgidas en la aplicación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTI/C).

Definir y predecir sus conductas informativas.

Determinar la relación de los egresados con la Biblioteca de la EUBCA y otras unidades de información especializadas en la disciplina, así como su grado de conocimiento de los recursos documentales ofrecidos.

Conocer los motivos por los cuales los egresados usan o no los canales formales de información del sector y analizar los aspectos que consideran que facilitan o interfieren en su uso.

Conocer expectativas y deseos en relación con la información, recogiendo sugerencias sobre productos y servicios de información posibles de diseñar o reformular por la biblioteca de la Escuela.

UNIDAD DE ANÁLISIS

Se estudiarán todos los bibliotecólogos (egresados de la EUBCA o con título revalidado), asociados a la Asociación de Bibliotecólogos del Uruguay (A.B.U.), que no tengan calidad de docentes de la EUBCA.

Se tendrá en cuenta que sus comportamientos se desarrollan en :

- Un ámbito social;
- Un ámbito profesional
- Un ámbito profesional/liberal

METODOLOGÍA

Basándonos en herramientas que permitan la recopilación y generación de datos cuali y cuantitativos se procede, en la primera etapa de esta investigación, a la realización de un censo, mediante entrevistas personales; como herramienta de relevamiento se utilizará un cuestionario estructurado, con énfasis en aspectos cualitativos. Se recurrirá a la técnica de “incidente crítico” para ubicarlo en situaciones reales.

A partir de los resultados de esta encuesta, de corte fundamentalmente cuantitativo, en la segunda etapa del proyecto se utilizará una herramienta cualitativa de uso en las Ciencias Sociales, y aplicada a la Bibliotecología/Ciencia de la Información desde los años '80, conocida como “Grupos Focales”. Esta consiste en la discusión organizada con un grupo selecto de individuos para obtener información sobre sus puntos de vista y experiencias acerca de un tema. Se trata, de acuerdo con Morgan (1993), de entrevistas grupales o de “múltiples respondentes”, con moderador, que complementan las entrevistas individuales y estimulan la elaboración de opiniones. “Esta técnica... aparte de medir las posiciones individuales en referencia al objeto de estudio, permite la medición de la interacción entre los actores, mostrando los niveles de consenso dentro de grupos relativamente homogéneos.” (Sabelli, M.; Fernández, J.; Pérez, M. C., 1999).

A partir de los resultados de ambas etapas de relevamiento, analizados a la luz de la revisión bibliográfica, se estará en condiciones de presentar un “Informe final” del proyecto.

RESULTADOS PARCIALES

Del censo propuesto se obtuvo respuesta del 65 % de los afiliados a la ABU. En esta etapa de procesamiento de datos (en curso), se han obtenido algunos resultados, hasta el momento de carácter descriptivo y parcial.

Y AQUÍ VAN LOS RESULTADOS QUE OBTENGAN, CIFRAS, CUADROS, ETC.

CONSIDERACIONES FINALES

Este proyecto se enmarca en un proceso de formación curricular y contribuyó como una experiencia enriquecedora ya que nos permitió acercarnos a los egresados en sus contextos, compartiendo sus experiencias.

Cabe destacar la buena disposición a colaborar con la que nos hemos encontrado para la respuesta a la encuesta; por tanto reiteramos nuestro reconocimiento y agradecimiento a los bibliotecólogos.

Consideramos importante que los Bibliotecólogos, por definición, usuarios intermediarios y mediadores de información, se vean en su papel de usuarios finales de la información bibliotecológica, lo cual no es tarea sencilla por estar inmersos en su desempeño laboral y al servicio de las necesidades de sus destinatarios.

Al mismo tiempo son generadores reales o potenciales de conocimiento, no siempre conscientes de ese papel.

Encarar una investigación de este tipo supone tener en cuenta marcos teórico-conceptuales y epistemológicos de la Ciencia de la Información; no se limita a la aplicación de un proceso de relevamiento de datos. Esto supone además, encarar la investigación interdisciplinariamente; en nuestro caso se contó con el apoyo y el respaldo metodológico de un sociólogo, siendo un aporte fundamental la óptica de su especialidad.

Integrado por estudiantes, se constituyó un equipo de investigación, dando la pauta de que el conocimiento es factible de generarse en un ámbito colectivo y en procesos de construcción participativa.

Resaltamos que ésta es una primera instancia de un trabajo que tendrá continuidad, por lo tanto los resultados presentados son parciales; el avance en el mismo intentarán dar un panorama de los comportamientos informacionales de los bibliotecólogos en nuestro país, cumpliendo con los objetivos propuestos en la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BROVETTO, Jorge. (1994) *Formar para lo desconocido : apuntes para la teoría y práctica de un modelo universitario en construcción*. Montevideo : Universidad de la República.

DARRÉ, Graciela. (1994) *El bibliotecólogo como usuario de servicios de información : estudio descriptivo desde su formación hasta su profesionalización : perfil de proyecto*. Montevideo.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. (1986) Information needs and uses. *ARIST* 21: 3-33.

HJORLAND, B.; ALBRECHTSEN, H. (1995). Toward a new horizon in information science : Domain Analysis. *JASIS* 46(6):400-425.

MORGAN, David L., ed. (1993). *Successful Focus Groups*. London : Sage.

PRASAD, H. N. (2000). Information needs and users. En: *Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento*. México : UNAM-CUIB.

SABELLI, Martha; FERNÁNDEZ, José.; PÉREZ, María Cristina. (1999). *El decisor en ciencia y tecnología como usuario de información estadística y/o indicadores: contribución para la elaboración de indicadores en ciencia y tecnología en Uruguay*. Montevideo : CIESU, EBO. 67 p.

Proyecto "Informarse para decidir : las necesidades y uso de la información en el entorno del desarrollo de la Ciencia y la Tecnología". Financiado por el "Fondo Prof. Clemente Estable", Conicyt. Llamado a concurso 1996. Ejecución 1997-98.

TAYLOR, R. S. (1986). *Value-Added Processes in Information Systems*. New Jersey : ABLEX Publishing Corp. 257 p.

VENEGAS CALLE, Stella; MORA TOSCANO, Oliver. (2003). La óptica mercantilista de la banca multilateral. *Le Monde Diplomatique : el Dipló*. 5(49):6, julio.

WILSON, Tom (1981). On user studies and information needs.. *J. of Documentation*. 37(1):3-15.

----- (1999). El modelado orientado al usuario : una perspectiva global. *Anales de Documentación* (2):85-94.

ZAHN, Edelweiss. (2000). *Educación Permanente 1950-1999 : sistematización y elaboración estadística de la información*. Montevideo : EUBCA.