

Podemos decir que la obra reseñada señala una senda a seguir a todos los profesionales que están al frente de bibliotecas y que desean evaluar su desempeño, presentando una metodología específica y comprobada en una institución nacional, así como también sería de mucha utilidad para los profesores a cargo de materias relacionadas con esta temática, dado que constituye un ejercicio de aplicación concreto de evaluación.

SILVIA CONTARDI

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
Facultad de Filosofía y Letras - UBA

Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay / María Cristina Pérez Giffoni y Martha Sabelli. Montevideo: Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República de Uruguay, 2010. (Colección Información y Sociedad; no. 5). 319 p. ISBN 978-9974-0-0637-9.

Como mencionan las autoras de esta obra, María Cristina Pérez Giffoni –Licenciada en Bibliotecología por la Universidad de la República con posgrados en la disciplina– y Martha Sabelli –Doctora en Documentación por la Universidad de Alcalá de España y también Licenciada en Bibliotecología por la Universidad de la República–, es recién a partir del año 1992 que en Uruguay comienza a desarrollarse la investigación y docencia en Estudios de usuarios en el marco de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República, donde ambas autoras son docentes de diferentes asignaturas y a partir de donde surgen y se han concretado algunas de las investigaciones aquí presentadas.

Las investigaciones, con una duración de uno a tres años, fueron realizadas entre 1992 y 2010. En algunas de ellas participaron ambas autoras, mientras que en otras, participó solamente alguna de las autoras junto a colaboradores y asesores en otras disciplinas. Dichas investigaciones buscan indagar sobre las necesidades, demandas, búsqueda, uso y producción de información en diferentes colectivos de usuarios, es decir, en todos los elementos presentes en el ciclo de información/comunicación. Uno de ellos, particularmente, acota su alcance al uso de información electrónica.

Si bien el objetivo de la obra no es presentar un análisis histórico ni teórico-metodológico sobre la temática, se ofrece una síntesis breve y actualizada de los enfoques teóricos y metodológicos más importantes en la materia y su respectiva bibliografía. Entre las definiciones presentadas sobre el concepto de usuario de información, las autoras detallan su propia definición “...persona relacionada real o potencialmente con el recurso de información...individuo que con toda su

subjetividad, capital cultural y visión de la realidad, se construyen socialmente en el encuentro con el otro y en relación dialéctica con el mundo en el que es y está. De allí surgen sus prácticas de consumidor y productor de información, los métodos que utiliza para descubrir y acceder a las fuentes de información... sus demandas y necesidades, sus comportamientos de búsqueda y uso, se van construyendo en ambientes complejos y en procesos colectivos...” (p. 20-21).

Se presentan en total seis investigaciones culminadas y una investigación en ejecución con sus correspondientes objetivos, marco conceptual, metodología, análisis y discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones y propuestas, referencias bibliográficas y, en algunos casos, anexos. El último capítulo está dedicado a presentar experiencias de investigación de estudiantes de grado en la disciplina. La mayoría de estas investigaciones fueron financiadas por la Universidad de Uruguay, una de ellas por el CONICYT y otra por un organismo público canadiense.

A continuación se mencionan someramente sus características:

1. **Usuarios en ciencias sociales de la Red IDIN (International Development Information Network on Research in Progress).** Su objetivo fue diagnosticar las necesidades de información de estos usuarios, su comportamiento de búsqueda y recuperación e identificar productos y servicios requeridos. Se emplearon cuestionarios autoadministrados en las cinco regiones geográficas de la red y entrevistas en profundidad en Argentina y Uruguay. Se estimó una muestra mínima de 120 encuestas en base a ciertos criterios pautados por la investigación. Las recomendaciones sugeridas estuvieron relacionadas con el diseño de un programa de productos y servicios de valor agregado como, por ejemplo, integrar bases de datos en un soporte magnético e impreso; implementar cursos y asistencia técnica en regiones específicas como África y en sectores prioritarios; elaborar mapas de investigación y directorios de proyectos de investigación, instituciones y especialistas; preparar revisiones de literatura y boletines de noticias.
2. **Estudio sobre las necesidades, uso y producción de información de los trabajadores metalúrgicos: caso UNTMRA.** Se trató de una investigación participativa de un caso concreto. Los objetivos específicos fueron identificar intereses, hábitos y necesidades de información, obstáculos y satisfacción en el acceso a la información, uso de la misma e identificar productos y servicios que cubrieran las necesidades detectadas. Se utilizó un cuestionario administrado a través de una entrevista. La muestra estipulada fue de 270 trabajadores pero, debido a ciertas limitaciones, solo se entrevistó a 79 sujetos conformándose en una muestra no representativa aunque intencional. El análisis de los datos indicó que los trabajadores metalúrgicos en Uruguay tienen una alta necesidad de acceder a información que no les es provista satisfactoriamente por los sistemas formales y tampoco los informales. A partir de los resultados, los autores propusieron una serie de acciones entre las que se puede mencionar:

elaboración de bases textuales sobre legislación y convenios, preparación de boletines y publicaciones sindicales y la estructuración de un programa de formación.

3. Estudio de necesidades, demandas y uso de información de productores

lecheros. Los usuarios bajo estudio en esta investigación fueron los integrantes del núcleo familiar de tambos bovinos del Departamento de San José en Uruguay. La investigación se hizo dentro del marco de un Programa de Educación a Distancia de la Facultad de Veterinaria, Universidad de la República. Observación y entrevistas personales y grupales semiestructuradas a una cantidad de productores que no se detalla fueron las técnicas aplicadas para la recolección de datos. Los resultados indicaron que los productores no son consumidores de información escrita y no reciben información por medios formales, aunque sí tienen expectativas en torno a los mismos. Se sugirieron acciones como la creación de una biblioteca pública, promoción de la lectura en la escuela rural y el diseño de servicios en las bibliotecas populares ya existentes.

4. Necesidades y uso de información para la toma de decisiones en política científica y tecnológica.

La investigación se centró en las necesidades y comportamientos de quienes toman decisiones en Ciencia y Técnica y en quienes son sus asesores directos, y en identificar la visión de los actores involucrados en el proceso de producción y uso de la información. Para tal fin, se hicieron entrevistas individuales a informantes claves y a partir de allí se implementaron grupos focales: profesionales de la información como intermediarios, generadores de estadísticas e indicadores y tomadores de decisión pertenecientes a instituciones claves en el área. Las conclusiones y propuestas presentadas son extensas y detalladas.

5. Uso de información electrónica por los académicos de la Universidad de la Republica.

Se propuso estudiar la relación del docente-investigador (una muestra no probabilística de 151 casos) de la Universidad de la República con la información disponible en las redes informáticas. Para ello se aplicaron cuestionarios, se efectuaron entrevistas en profundidad a informantes calificados y se hizo análisis bibliográfico y documental. Algunos de los resultados numerosos que tuvo este estudio fueron: se percibe que la web no necesariamente tiene toda la información posible, la revista electrónica no es considerada un sustituto de la versión en papel, se cita en baja proporción documentos electrónicos, la infraestructura y los servicios que ofrece la universidad no acompaña las demandas de los investigadores, los investigadores en el ambiente electrónico se visualizan como receptores/destinatarios pero no como productores/difusores y por último, se espera que las bibliotecas puedan ayudarlos a sortear barreras tales como las recuperaciones infructuosas o no pertinentes.

- 6. Estudio de evaluación del sistema de secretarías escolares (SAE).** El sistema SAE bajo análisis es un sistema integral de información basado en un programa informático de registro, procesamiento y transmisión de datos para la administración escolar a nivel de enseñanza primaria. La evaluación del sistema fue efectuada por sociólogos, informáticos y bibliotecarios con el fin de indagar sobre los factores que incidieron negativamente en su implementación. El estudio de usuarios que se llevó adelante fue una parte del abordaje total sobre la problemática, por lo cual, no se incluyen resultados ni conclusiones. Se mencionan brevemente las técnicas implementadas para recoger los datos y los factores considerados.
- 7. Estudio de acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables de una zona de Montevideo.** Se trata de una investigación interdisciplinaria (Sociología y Ciencias de la Comunicación), cualitativa y con enfoque de género, centrada en las barreras en el acceso y uso de información que tienen las mujeres indigentes o pobres en una zona de la ciudad de Montevideo, para ayudar a implementar políticas públicas de información y sociales. Se combinaron una serie de técnicas para recoger los datos como los grupos focales, talleres, análisis de documentos e información producidos para la comunidad y entrevistas en profundidad tanto a las mujeres como a actores sociales profesionales. La investigación comenzó en 2008 y, hasta la publicación de este libro, no se habían aún obtenido resultados. Se detallan algunos resultados esperados y aportes.
- 8. Experiencias de articulación enseñanza-investigación a través de la producción estudiantil. Estudios presentados por estudiantes de la materia Estudio de usuarios de la Licenciatura en Bibliotecología dictada en la Universidad de la República. Montevideo. Uruguay.** Se listan, por un lado, los títulos de proyectos que presentaron alumnos de la materia optativa Estudio de usuarios para la aprobación final y, por otro lado, se listan y se comentan las investigaciones presentadas entre 1994-2008 en el seminario-taller obligatorio para preparar y presentar la tesina.

La reunión de este conjunto de investigaciones y proyectos presentados por estudiantes de grado relacionadas con los estudios de usuarios, surgidos en la Universidad de la República y en otras instituciones de Uruguay, es de gran valor para el área disciplinar en general y para el desarrollo del área en Sudamérica. A nivel internacional, la producción de investigación y literatura en estudio de usuarios es muy amplia, sin embargo, no siempre se encuentra sistematizada de esta manera, que permita conocer lo realizado y en curso de manera tan detallada y completa.

MERCEDES PORTUGAL
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información
FFyL - UBA