

Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales

Milagros Carolina Petcoff Riquelme Universidad Nacional del Nordeste, Argentina
milapetcoff14@gmail.com

Fernanda Frasson Martendal Universidad Nacional del Nordeste, Argentina
<https://orcid.org/0000-0003-1452-2291>
fernanda.martendal@hotmail.com

Resumen Esta reseña se ocupa de describir analíticamente la obra “Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales”, organizada por el Dr. Juan José Calva González, investigador del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIBI/UNAM) y precursor del Modelo NEIN, sobre identificación y análisis de las necesidades de información de los usuarios. Introduce la perspectiva que basa todo el libro y sus quince capítulos y discute sobre las temáticas transversales incluidas en cada grupo de apartados, que versan sobre lo epistemológico acerca de los estudios de usuarios, de las necesidades de información y del comportamiento informativo y sobre estudios de caso referidos a bibliotecas, archivos, museos y sistemas de información en distintos países de América Latina.

Palabras clave Usuario. Estudio de usuario. Necesidad de información. Comportamiento informativo.

Usuários da informação: estudos, métodos e comunidades sociais

Resumo Esta resenha tem o intuito de descrever analiticamente a obra “Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales”, organizada pelo Dr. Juan José Calva González, pesquisador do Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información da Universidad Nacional Autónoma de México (IIBI/UNAM) e precursor do Modelo NEIN, sobre identificação e análise das necessidades de informação dos usuários. Introduce a perspectiva que baseia todo o livro e seus quinze capítulos e discute sobre as temáticas transversais incluídas em cada grupo de seções, que versam sobre a epistemologia acerca dos estudos de usuários, das necessidades de informação e do comportamento informacional e sobre estudos de caso referentes a bibliotecas, arquivos, museus e sistemas de informação em distintos países da América Latina.

Palavras-chave Usuário. Estudo de usuário. Necessidade de informação. Comportamento informacional.

Review: Information users: studies, methods and social communities

Abstract This review describes analytically the book "Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales", organized by Dr. Juan José Calva González, researcher at the Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información from the Universidad Nacional Autónoma de México (IIBI/UNAM) and forerunner of the NEIN Model, on the identification and analysis of users' information needs. It introduces the perspective that underlies the entire book and its fifteen chapters and discusses the cross-cutting themes included in each group of sections, which deal with the epistemological aspects of user studies, information needs and information behavior, and case studies on libraries, archives, museums and information systems in different Latin American countries.

Keywords User. User study. Information need. Information behavior.



Licença de Atribuição BY do Creative Commons
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Submetido em 18/10/2022
Aprovado em 18/05/2023
Publicado em 01/07/2023

CALVA GONZÁLEZ, Juan José (Org.). **Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022, 302 p. ISBN: 978-607-30-6169-8.

Esta obra destaca la labor del Dr. Juan José Calva González, investigador, bibliotecólogo académico y profesor universitario mexicano, miembro del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México (IIBI/UNAM), quien realiza investigaciones en el marco de los Estudios de Usuarios para las unidades de información, centros de documentación, bibliotecas, archivos y museos. A partir de ello, su enfoque parte de la concepción de que la gestión de información es necesaria y relevante no solo para determinar la tipología de usuarios que realizan búsquedas de información para satisfacer a sus necesidades, sino también, los percibe como actores determinantes a tomar en cuenta para la elaboración de la organización, desarrollo de colecciones y selección de servicios a fines de optimizar la prestación y asistencia a la búsqueda de información.

En materia de usuarios, es importante destacar que este tipo de estudio no es solamente utilizado en bibliotecas y archivos, pero que también se ha extendido la brecha a todo tipo de usuarios de información, dado que ellos desarrollan cada vez más sus habilidades informativas en torno a unidades y a servicios de información heterogéneos. En este sentido, este libro parte del presupuesto de que el usuario es miembro de una comunidad que integra una sociedad, no se entiende como individuo disociado de su grupo de pertenencia.

Los estudios de usuarios pueden responder a problemáticas a niveles nacionales e internacionales dado que el acceso a la información involucra a comunidades tanto académicas como sociales de diferentes tipos. Un estudio no es igual al otro porque no se utilizan las mismas herramientas para su aplicación, dado que estas mismas herramientas y los usuarios que dan sentido a ellas varían y las conciben de formas distintas con el pasar del tiempo.

Es por ello, que la perspectiva adoptada en esta obra sostiene el paradigma alternativo de los estudios de usuarios, y su rama, las Perspectivas Centradas en los Usuarios (CARO-CASTRO; CEDEIRA SERANTES; TRAVIESO RODRÍGUEZ, 2003), compilando capítulos cuya orientación está dada a favor del reconocimiento del usuario como sujeto informacional (ARAÚJO, 2013; CASTELLS, 2016), activo en la unidad de información y que cumple roles dinámicos en las bibliotecas, archivos y museos, desde el acceso a la información hacia su uso.

En los diferentes capítulos son presentadas distintas referencias a las investigaciones realizadas por profesionales de la información en torno a los usuarios que son tomados como

miembros de una comunidad, que asisten a una unidad de información física o virtual. Dentro de ellos, se pudo observar puntos fuertes que fueron tratados y definidos:

Los usuarios 2.0 que son aquellos en búsqueda de satisfacer sus necesidades de información de forma rápida, acceden a internet, ya sea usando un navegador web o redes sociales, donde utilizan las herramientas que estas mismas redes ofrecen; los usuarios y sus necesidades dependen en gran medida de su contexto, estos serían los factores externos que se sitúan en su comunidad. En este sentido, es importante destacar el rol que cumplen los bibliotecarios y la importancia que se les transmite acerca de la biblioteca como fuente principal de información; Se destaca la importancia de uniformar los perfiles de formación en la Archivología y Bibliotecología, por medio de una investigación realizada en las escuelas de estas disciplinas de formación académica o universitaria, donde se observan los contenidos desarrollados en la cátedra de Estudios de Usuarios (y sus derivaciones); Se aconseja trabajar en un rediseño de objetivos, como renovar los aspectos metodológicos vigentes para la implementación de los estudios de usuarios, conocer más herramientas para el desarrollo de datos cuantitativos, animarse a realizar investigaciones en comunidades diferentes, inculcar en los procesos de gestión de una revista académica, bases de datos que se encarguen de su divulgación, soportes y formatos, entre otros; Los estudios de usuarios están ligados a factores como el desarrollo de las TIC'S y esto cobra interés en el campo de la investigación y fortalece a la sociedad de la información.

El crecimiento de información en los últimos años a niveles mundiales requiere de una apropiación de información para la vida diaria de cualquier individuo para su quehacer diario en la cotidianidad. Aquí, yace la importancia del personal de la información en la difusión de sus servicios y entrega innata de información a sus usuarios. Esto debe ser fijado a la hora de trabajar con comunidades de diferentes zonas, como es el caso de las rurales que presentan necesidades de información que no son muchas veces satisfechas por instituciones gubernamentales, como lo menciona el capítulo que aborda sobre la comunidad Wayku en la localidad de Lamas (Perú) y que recomienda que se diseñen oportunidades laborales en la divulgación de la producción y comercialización de los productos creados por dicha comunidad e incentivo en el uso de las TIC's para el acceso de información pertinente.

Las temáticas cuyos capítulos versan sobre, se detienen a enfocarse en lo epistémico de los estudios de usuarios y de las necesidades de información y comportamiento informativo, confluyendo en investigaciones sobre el proceso de búsqueda y uso de la misma. Por otro lado, se encuentran los estudios de casos, dirigidos a unidades de información. Es primordial detenerse en que el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, a partir de las

investigaciones del Dr. Juan José Calva González, ha desarrollado un modelo teórico, a fin de poder identificar y analizar el comportamiento del usuario, desde la concepción de su necesidad por información, hasta el uso de la misma; este modelo teórico ha sido usado como base de muchos de los capítulos de esta obra.

Según este modelo, denominado Modelo NEIN (contracción de la expresión “NEcesidades de INformación”), el comportamiento del usuario es concebido a partir de la noción de un sujeto que posee características internas, como experiencias previas, habilidades, conocimientos, sentimientos y externas referidas al espacio donde se halla, a los aspectos sociopolíticos del entorno, económicos y referidos a su localización en tiempo y espacio. La yuxtaposición de estas características conforma la base para poder forjar las necesidades de información y para que el profesional las pueda traducir en la información a brindar.

En los quince capítulos que presenta la obra, se orientan a lo epistemológico los mencionados: “Hacia una tipología de usuarios de información”, “Hermenéutica del surgimiento de las necesidades de información en los estudios de usuarios de información”, “Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas”, “Modelo mixto para caracterizar el comportamiento informativo de los médicos psiquiatras en su práctica clínica (CIMP)”, “¿Qué tanto importan los usuarios de la información?” y “Aportaciones de los estudios de usuarios a la teoría bibliotecológica”.

Por otro lado, apuntando a un estudio aplicado, se ubican: “Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio Nacional de Música y el Modelo NEIN”, “Acercamiento a la comunidad de usuarias de la información de la Licenciatura en Educación Preescolar de la Universidad Pedagógica Nacional”, “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”, “Necesidades y comportamiento informativo de los mediadores de salas de lectura, San Luis Potosí, México”, “El estudio del comportamiento informativo de ciudadanos/as desfavorecidos/as en Uruguay: hacia Servicios de Información a la Comunidad (SIC)”, “Los estudios de usuarios en la formación académica en Archivología y Bibliotecología en Argentina y Brasil: las comunidades de usuarios de diferente orden”, “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”, “Los usuarios de Archivos Históricos en Uruguay: estudio comparativo del comportamiento informativo en Montevideo y en Paysandú” y “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”.

Estos temas abordados en el libro, compilado y editado en capítulos, son ejemplos de los aportes de los estudios de usuarios a las vertientes teóricas de las Ciencias de la Información, contribuyendo para el avance de las perspectivas del área y de sus disciplinas, la Archivología, la Bibliotecología y la Museología, incluyendo estudios sobre el ser y el quehacer del usuario, en sus vetas profesional, personal y en su actuación con la información en distintos formatos, para cuyo acceso también se necesita de un profesional en constante formación.

En este sentido, evocando a Ortega (2013), el rol protagónico del usuario de la información en el proceso de búsqueda de la misma involucra los pasos de descubrir su necesidad de información, recuperar la información, apropiarse de la misma y comunicarla, en un camino repleto de implicancias físicas y cognitivas, como son los sentimientos, las acciones, las percepciones (Kuhlthau, 1991). Para comprender el usuario, como temática abordada en el libro que dio forma a esta reseña, es fundamental conocer sus características, tanto internas, que conforman su carácter, su contexto, sus experiencias previas con la información, como externas, que caracterizan el contexto donde se mueve este usuario (Villaseñor Rodríguez y Calva González, 2016).

Habiéndolo percibido y sistematizado en un estudio de usuarios, será posible planificar actividades de formación que posibiliten un rol más activo del usuario, en bibliotecas, archivos y museos, alineándose al paradigma social de las Ciencias de la Información y alternativo de los estudios de usuarios.

Las investigaciones multi-temáticas en torno de los estudios de usuarios también fomentan constantemente un ajuste al entorno digital de la gestión documental y, con ello, el modelo teórico establecido en estas ciencias se ve constantemente obligado, de forma positiva, a relacionarse con otros tipos de recursos de información. Esta transversalidad temática favorecerá la labor de los científicos de la información, en sus actividades, indagaciones y difusión de sus servicios dentro de las unidades de información a que pertenecen.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**, Porto Alegre, v.19, n.1, p.213-238, jan./jun. 2013. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4656/465645972012.pdf>

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. **Revista Española de Documentación Científica**, Madrid, v.2, n.1, p.40-55, 2003. Disponible en: <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/132/186>

CASTELLS, M. Prólogo: a rede e o ser. *In*: CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2016, p. 61- 85.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p. 361-371, 1991.

ORTEGA, C. D. Ciência da Informação: do objetivo ao objeto. *In*: RENDÓN ROJAS, M. A. (coord.). **El objeto de estudio de la bibliotecología/documentación/ciencia de la información: propuestas, discusión, análisis y elementos comunes**. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2013.

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I.; CALVA GONZÁLEZ, J. J. Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos: utilización de un modelo teórico. *In*: **Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades**, León, España, 2016.

NOTAS DE AUTORIA

Milagros Carolina Petcoff Riquelme

Archivista y Bibliotecaria (Universidad Nacional del Nordeste). Estudiante de la Licenciatura en Ciencias de la Información (Universidad Nacional del Nordeste).

Fernanda Frasson Martendal

Doutoranda em Ciências Sociais (Universidad de Buenos Aires). Mestra em Ciência da Informação (Universidade Federal de Santa Catarina). Bacharela em Arquivologia (Universidade Federal de Santa Catarina). Professora Adjunta da disciplina "Estudo de usuários" (Universidad Nacional del Nordeste). Bolsista de CONICET.