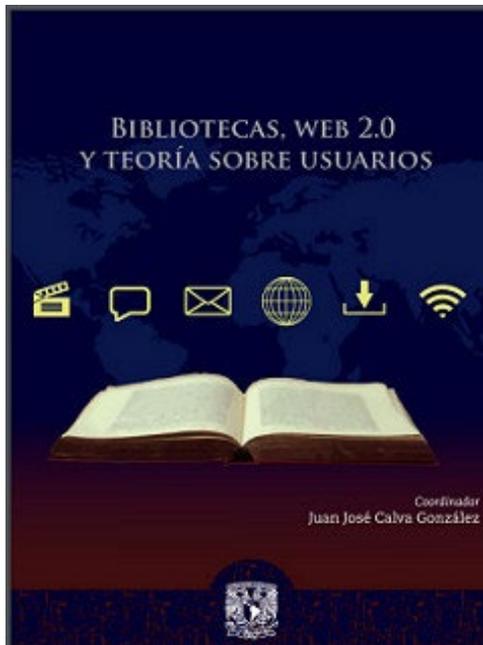


BIBLIOTECAS, WEB 2.0 Y TEORÍA SOBRE USUARIOS

Calva González, J.J. (2015). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría de usuarios*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 219p.

Mtra. Silvia Castillo Barrera*



El Dr. Juan José Calva González, coordinador de la presente obra, da una introducción a la misma señalando que la tecnología ha estado presente desde épocas antiguas en las bibliotecas, aplicándose para la organización de los acervos y los servicios ofrecidos hacia las comunidades usuarias.

Así también, el coordinador resalta el estudio de tres aspectos que son fundamentales

para el desarrollo de las bibliotecas, los cuales son: los usuarios, las bibliotecas y la tecnología (web 2.0), ya que entre ellos se relacionan e influyen entre sí. La estructura de la obra consta de trece apartados cada uno de ellos con sus respectivas conclusiones y lista de referencias bibliográficas.

En la primera parte del libro titulada “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de información”, cuyo autor es Juan Antonio Gómez García, nos deja ver la importancia de ir más allá de una reflexión teórica que se concreta a modelos metodológicos de tipo descriptivo para su propósito operativo a un tratamiento y comprensión filosófico. También señala, que se debe dar un brinco del aspecto epistemológico al ontológico, con la finalidad de tratar el tema de estudios de usuarios de la información desde su naturaleza propia, con el objeto de llegar a una mayor reflexión y comprensión, esto encaminado a colaborar en la solución de problemas

que surgen en los investigadores dedicados de los estudios de usuarios. Es así, que el autor plantea a la hermenéutica como la filosofía más adecuada para el tratamiento ontológico y nos da un panorama general sobre la hermenéutica filosófica, así como la definición de la misma y los elementos a considerar en el proceso hermenéutico del esclarecimiento del sentido auténtico del texto. Asimismo, aborda desde un punto hermenéutico el fenómeno de las necesidades de información a partir del modelo NEIN propuesto por el doctor Calva González. Con lo anterior, el autor pretende manifestar la naturaleza genuinamente interpretativa del fenómeno de las necesidades de información, tomando como referencia el modelo NEIN, y el trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios.

Ligado al apartado anterior, el mismo autor trata la siguiente sección del libro “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, en la cual expone los elementos del proceso de interpretación, los cuales son: el texto, el autor, el lector y el acto interpretativo. Asimismo, el autor apunta que los estudios de usuarios forman una disciplina hermenéutica si se les considera a la luz del modelo NEIN planteado por Calva González. Resalta que el usuario

*Docente de modalidad a distancia ENBA/ silvia.castillo@nube.sep.gob.mx

no debe interpretarse como algo cerrado, rígido e inmutable, sino como comprenderlo en toda su complejidad y riqueza. Asimismo, señala los fundamentos hermenéuticos del comportamiento informativo del usuario en los estudios de usuarios de la información, alude que en la fase del comportamiento informativo del usuario el texto a interpretarse es la naturaleza, el modo de ser, las modalidades, los caracteres que reviste tal comportamiento. Todo este cúmulo de ideas ejecutadas de manera rigurosa requiere una metodología hermenéutica del comportamiento informativo en los usuarios de información. También así, el autor apunta los postulados a partir de los cuales se deben realizar las reglas de interpretación en torno al comportamiento informativo de los usuarios.

Dando inicio con el tercer apartado, del autor Amado Vilchis López, “La empatía en el modelo NEIN”, nos vislumbra el papel del bibliotecario como prestador de servicios de información frente a las necesidades de información de los usuarios, y acentúa que el bibliotecario tiene la posibilidad de enriquecer la información que brinda al usuario dándole un sentido más humano, en el que el usuario se sienta entendido y comprendido. A raíz de esto, surge la empatía como un elemento que subyace en el fenómeno de necesidades de información, comportamiento y satisfacción de las necesidades de información que son expuestas en el modelo NEIN. Así, el autor, analiza los aspectos de definición y características de la empatía y su relación con las tres fases comprendidas en el modelo NEIN, con el objeto de obtener respuestas sobre los elementos empáticos que pudiesen ser considerados en dicho modelo frente al compromiso que se tiene con el usuario.

Respecto al cuarto apartado, del autor César Salvador Olguín Camacho, “Un acercamiento a las necesidades de información: su surgimiento en el hombre”, nos deja ver como desde sus inicios el hombre ha tenido diferentes necesidades, tanto de comunicación (gestos, señales, lenguaje y escritura), como de información. Menciona que el lenguaje

es un instrumento que da respuesta a las necesidades de comunicación e información. Asimismo, el autor aborda el procesamiento de la información en la mente humana, desde los estímulos de la necesidad de información. Alude que dependiendo de los estímulos que los sentidos perciban, la información tendrá un procesamiento en el cerebro, para su discernimiento, con la finalidad de solo obtener lo que cada ser humano requiere de la misma, puesto que no todos los seres humanos presentan las mismas necesidades de información.

Prosiguiendo con el quinto apartado, del autor Juan José Calva González, “Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades”, nos explica que para el estudio de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción son aptos para aplicar diversos métodos, técnicas e instrumentos. Esta tarea, debe ser una tarea que se lleve a cabo de forma periódica. De igual manera, presenta una clasificación de los métodos en cuantitativos y cualitativos. También así, pueden dividirse en métodos directos e indirectos, según como se aborde al usuario. Para la elección de alguno de los métodos anteriores, nos señala que es importante considerar si se cuentan con los recursos humanos y materiales para llevar a cabo el estudio. Para cada una de las fases del modelo NEIN, el autor nos señala los tipos de métodos a aplicar en cada una de éstas. También así, nos expone las diferentes técnicas que pueden ser utilizadas con respecto al método, y los instrumentos que permitirán recabar los datos para su posterior análisis. Así pues, puntualiza que la metodología en la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información debe considerar de forma clara: el método, la técnica y el instrumento que se aplicarán.

Ahora tocando el sexto apartado, la autora Isabel Villaseñor Rodríguez en “El estudio del usuario de información en España desde el año 2000,” nos da a conocer datos sobre lo publicado desde el año 2000 hasta junio de 2013, en materia de estudios de usuarios

de información en España, utilizando como metodología la documental, buscando y analizando en particular las ponencias (actas de congresos o jornadas) de profesionales de la información, y los artículos (revistas especializadas en biblioteconomía y documentación). También así, la autora nos señala tres aspectos para analizar las publicaciones, como son: la autoría, fuente y año de publicación; objetivos, metodología y usuarios estudiados; y el acercamiento al tema para trabajos teóricos. Una vez analizados los elementos anteriores, la autora, nos expone los datos de los documentos analizados, además de brindar sus conclusiones de lo investigado.

Respecto al séptimo apartado, los autores, Andreí Ramírez Garrido y Juan José Calva González en “Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información: análisis del periodo 2000-2012”, nos muestran un panorama retrospectivo de doce años, entre el año 2000 al 2012, sobre las obras que abordan el tema de los usuarios de la información, con la finalidad de mostrar la situación en la que se encuentra México respecto a sus publicaciones de este tipo de temáticas. También así, nos señalan la definición de lo que se entiende por necesidad de información, y muestran la importancia que representa para una biblioteca el estudio y comprensión de estas necesidades para su mayor desarrollo en beneficio de los usuarios. Para este análisis, los autores aplican la metodología del análisis documental, y un formulario para llevar el control de las publicaciones analizadas.

Los autores realizaron el estudio de libros, capítulos de libro, artículos de revista, ponencias y tesis. Ellos nos detallan los resultados que obtuvieron de dicha investigación. Asimismo, muestran las tendencias de la forma de investigar, como en la metodología tanto teórica como práctica. Además de que identificaron el tipo de comunidades de usuarios que son mayormente estudiados, y la fase o fases que fueron estudiadas en las publicaciones analizadas. Concluyen que el tema “fenómeno de las necesidades de información” cuenta con una escasa producción en México, y la que existe emana de la UNAM.

En el octavo apartado, la autora, Isabel Villaseñor Rodríguez en “Un nuevo usuario de la información: el usuario 2.0”, inicia con la reflexión sobre el nuevo usuario de la información frente a la “cultura 2.0”, enfocándose en conocer el contexto en el que se desenvuelve este nuevo usuario. Señala las características y los tipos del usuario 2.0, dando una semblanza de estas clasificaciones hechas por algunos autores. También así, plantea una nueva metodología para aplicar a las investigaciones que se realizan sobre estudios de usuarios de información, citando a la autora Faggiolani (2012), quien propone la metodología cualitativa como la más adecuada a utilizar en los nuevos tiempos con usuarios postmodernos, lo cual contribuye en la capacidad para profundizar en fenómenos nuevos y de tener en consideración el contexto de referencia y darle un mayor énfasis e importancia al usuario como eje central de la investigación.

Tocando el noveno apartado, del autor Juan Antonio Gómez García en “El contexto informativo del investigador en derecho y ciencias jurídicas: la metodología de investigación”, nos hace alusión partiendo del modelo NEIN propuesto por el Dr. Calva González, sobre el estudio en particular del contexto informativo del usuario de información jurídica, donde afirma que el contexto donde se encuentra este tipo de usuario muestra dos aspectos específicos: su consideración externa llamada metodología de la investigación y su consideración interna refiriéndose a las aptitudes, capacidades, habilidades, conocimientos, entre otros, propias del investigador. Asimismo, da una definición de lo que es investigar, y puntualiza que no toda actividad investigadora es igual, ya que en función del sujeto, los medios, los procedimientos aplicados y los objetivos será el tipo de investigación y con resultados diferentes. En el estudio, el autor, lo aborda aplicando la investigación científica y enlista las características particulares que la definen como tal, y expone el procedimiento a seguir de la misma. Con base en el modelo NEIN respecto a la fase del comportamiento informativo, el

autor menciona la metodología a seguir dentro del contexto externo e interno de la ciencia jurídica, que influirán en el comportamiento informativo.

Dando inicio con el décimo apartado, la autora, Luisa Orera Orera en “La biblioteca universitaria 2.0 reflexiones para el debate”, nos hace reflexionar sobre el concepto de la web 2.0 y sobre la biblioteca universitaria 2.0. De manera sucinta, trata históricamente desde sus inicios el término web 2.0, además de mencionar las características. Sin embargo, enfatiza que no es la tecnología lo que más denota de la web 2.0, sino el hecho de compartir, reutilizar, mejorar continuamente, entre otros, que ha traído consigo participación por parte de los usuarios elaborando y gestionando los contenidos. Asimismo, contrapone las desventajas o amenazas que ha traído su uso. También adentra sobre lo que es la biblioteca universitaria 2.0 iniciando desde el origen del término biblioteca 2.0 y de las definiciones hechas por diferentes autores. De igual forma, apunta las aplicaciones 2.0 que las bibliotecas hacen uso, y hace énfasis en el papel importante que el usuario cobra en la biblioteca 2.0. Para finalizar propone una lista de reflexiones en torno a la biblioteca 2.0, desde su denominación, lenguaje y estilo predominante en las publicaciones, el papel del usuario, entre otras.

Aunado a lo anterior, en el onceavo apartado, el autor Luis Raúl Iturbe Fuentes, en “La web 2.0 en un entorno académico: propuesta para su aplicación en una biblioteca especializada. Instituto de Geografía”, nos plantea la propuesta sobre la implementación de las herramientas web 2.0 para el servicio de consulta de la biblioteca Antonio García Cubas del Instituto de Geografía de la UNAM. Para esto, su objetivo en primera instancia es identificar cuáles son los servicios web 2.0 que usa dicha biblioteca, así como, sus colecciones, servicios y usuarios, para posteriormente proponer herramientas de este tipo que satisfagan las necesidades informativas de sus usuarios. También así, da comienzo con los antecedentes y cambios que han traído el uso de las TIC en las bibliotecas, al

igual que menciona los conceptos de biblioteca académica, web 2.0 y sus características. Seguido de esto, el autor propone como herramienta 2.0 para la biblioteca del Instituto de Geografía, a la wiki de revistas arbitradas. Finalmente, añade una serie de conclusiones que engloban lo que implicaría y los beneficios que se obtendrían con la incorporación de estas nuevas herramientas 2.0 a la biblioteca en cuestión.

Prosiguiendo con el apartado doceavo, de la autora Teresa De J. Barriga Ramírez en “Usuarios de la información desde un enfoque organizacional”, nos hace la sugerencia sobre algunas herramientas metodológicas para tratar el estudio de usuarios de la información de la biblioteca académica, desde el sentido de la planeación estratégica empresarial. Para ello, nos señala los modelos y métodos relacionados con la gestión de información. Además de precisar que los bibliotecarios y profesionales de la información deben esforzarse y saber aprovechar la información externa, interna y corporativa de la institución a la que sirven, ya que de ello dependerá que la toma de decisiones sea pertinente y de calidad. La autora menciona además un método integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información llamado AMIGA, el cual es un método centrado en las personas y consta de ocho procesos, cada proceso arroja información parcial que en sí misma brinda beneficios y registros de información para los fines que se desee.

Finalmente, el apartado treceavo, de la autora Perla Oliva Rodríguez Reséndiz, con “Escuchando los usuarios del futuro: acceso y consulta de archivos sonoros”, deja ver la importancia de la información contenida en soporte sonoro y la cual queda finalmente, en el mejor de los casos, almacenada en alguna biblioteca, fonoteca, etc. Asimismo, la autora toca el tema del acceso a este tipo de documentos, resaltando los problemas restrictivos que se presentan al desear consultarlos, para esto, cita al código de ética. Dando continuidad, hace alusión sobre el

cambio que trajo la digitalización de los archivos sonoros, modificando el servicio de acceso a los mismos, abriendo la posibilidad de su consulta vía remota, lo cual facilitó su acceso. Ya no únicamente se debe contemplar al archivo sonoro como un espacio de conservación de material de este tipo, sino como una institución que promueve el acceso activo de información sonora a los usuarios. Para concluir, la autora expone varias interrogantes respecto a los usuarios del futuro y la importancia de contemplar en el uso de este tipo de material a las nuevas generaciones que están por venir.

Dentro de los apartados de la obra, me llama la atención el octavo, respecto a la metodología cualitativa que propone la autora, la cual, sin duda, es una metodología que puede aportar una rica información, pero también así, es importante el que se señalen las consideraciones a tener en cuenta a la hora de elegir este tipo de metodología, ya que si el investigador no cuenta con los recursos económicos y humanos o si su población o muestra es muy amplia, sería un método difícil de alcanzar por la magnitud de los usuarios a estudiar, hecho muy importante a considerar.

En suma, cada uno de los apartados de la presente obra, nos deja ver la gran importancia que representan los estudios de usuarios de la información para toda biblioteca o unidad de información y su metodología, así como la relevancia que cobra el bibliotecario o profesional de la información en todos los cambios tecnológicos (herramientas web 2.0) que se presentan con su llegada. En este sentido, todavía quedan más estudios por realizar al respecto en pro de una más vasta literatura para su estudio, ya que como se vio en la presente obra, pueden ser tratados a profundidad a partir de la naturaleza misma del fenómeno de las necesidades de información para su mayor comprensión.

También nos invita a reflexionar sobre los cambios que se vislumbran respecto al uso de las herramientas web 2.0 y el usuario, esto, sin lugar a dudas, es una tarea muy importante a tomar en cuenta por parte del profesional de la información, ya que fungirá como un ser dinámico al servicio de su comunidad usuaria.

