



EDICIONES CONMEMORATIVAS X

ANIVERSARIO

**Investigación sobre usuarios
de la información: Un recuento
desde teoría, comunidades,
metodologías y enfoques**

Juan José Calva González

COORDINADOR

Publicación conmemorativa del X aniversario del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información: “A 40 años de investigación en Bibliotecología e Información en la UNAM”.

Diseño de portada: Mario Ocampo Chávez

Primera edición: 13 de febrero de 2023

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,

Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Impreso y hecho en México.

Tabla de contenido

Introducción	VII
Investigación sobre usuarios de la información: un recuento desde teoría, comunidades, metodologías y enfoques a través de un recorrido por el Seminario de Investigación sobre Usuarios de la información y del Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información <i>Juan José Calva González</i>	1
La Investigación sobre Usuarios en España a partir del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información (2012-2022) <i>Isabel Villaseñor Rodríguez</i>	9
El Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información en los últimos diez años, 2012-2022: consideraciones desde Perú <i>Elizabeth Gladys Ascencio Jurado</i>	17
Anexos	
Productos colectivos directos del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información	23
Miembros vigentes del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información	24
Miembros anteriores del Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información	25

El Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información en los últimos diez años, 2012-2022: consideraciones desde Perú

ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO

*Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Universidad Nacional Mayor de San Marcos*

INTRODUCCIÓN

El Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información tiene años de trabajo académico con resultados concretos en México. La incorporación de miembros docentes que desarrollan la asignatura en otros países de Iberoamérica es una fortaleza y oportunidad. En el presente documento se da testimonio de la trascendencia, la expectativa y las líneas de investigación que dan luz de las lecciones aprendidas, de los avances que logró el seminario. En específico en el Perú, el seminario ha dado impulso para el desarrollo de investigaciones y el fortalecimiento de la línea de investigación en la Escuela Profesional de Bibliotecología (EPBCI) y Ciencias de la Información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).

TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN EN ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

La dimensión social que cumplen las bibliotecas es trascendente porque son centros de encuentro que promueven las interacciones sociales de los usuarios al buscar conocer las necesidades, intereses y demandas de información pertinentes a su perfil, su cultura, sus costumbres y el entorno donde se desenvuelven.

En el Perú, varias han sido las iniciativas para investigar sobre los usuarios de la información. En el periodo 2012-2020 se realizaron investigaciones sobre usuarios en las dos universidades que imparten el curso en el país.

En el año 2016, el proyecto de investigación “Recursos y servicios de información general y especializada” de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) publicó el Perfil de usuarios de la Gran Biblioteca Pública de Lima:

Los usuarios mayoritarios que acuden a la Biblioteca Pública de Lima son universitarios y adultos en general, con menor número de público infantil. Estos usuarios hacen uso especialmente de material especializado de las áreas de Ciencias Sociales, Ciencias e Ingenierías, Humanidades y Arte. En su mayoría acuden a utilizar la sala de estudios y consultar material de referencia, además de libros. Requieren del uso de las computadoras para consultar material bibliográfico y especialmente para obtener capacitación sobre su uso y la búsqueda de información especializada.¹³

Es evidente que los usuarios de una de las bibliotecas públicas emblemáticas del país acuden para resolver necesidades académicas.

En la UNMSM, en el estudio realizado por Estrada-Cuzcano y Alfaro-Mendives,¹⁴ se determina que la distribución temática de las tesis elaboradas por los egresados de la EPBCI es: servicios bibliotecarios, administración de unidades de información y evaluación de unidades de información. Siendo investigaciones sobre usuarios de la información un total de 12 y que arroja el 5 por ciento de las áreas temáticas investigadas en ese periodo y las encuestas, la observación, la entrevista y la revisión documental las técnicas e instrumentos más utilizados. En el periodo 2008-2021 identificamos las siguientes investigaciones alineadas a los estudios de usuarios:

- Colección de la Biblioteca Jorge Basadre Grohmann del Instituto Cultural Peruano Norteamericano: estudio basado en la opinión de los usuarios.
- Estudio del usuario preuniversitario de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Necesidades de información de lectores visitantes de universidades públicas en el sistema de bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

¹³ Biblioteca pública. Gran Biblioteca Pública de Lima, s.p.

¹⁴ Alonso Estrada-Cuzcano y Karen Lizeth Alfaro-Mendives, *Situación y perspectivas de la investigación científica en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UNMSM: 2000-2012*, 214.

- Perfil del usuario de la Biblioteca Luis E. Valcárcel del Instituto Cultural Peruano Norteamericano.
- Estudio de las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca especializada de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP).
- Estudio de usuarios de la sala infantil Amalia Aubry Eidson de la Gran Biblioteca Pública de Lima.
- Satisfacción de los usuarios de la biblioteca de la Universidad del Pacífico, año 2015.
- Estudio de usuarios de pregrado de la Biblioteca de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad San Martín de Porres, aplicando estrategias de *marketing*.
- Accesibilidad a la información de usuarios con discapacidad visual a la Biblioteca Central Pedro Zulen de la UNMSM.
- Procesos de exclusión de las personas con discapacidad. Estudio sobre los usuarios del Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS), 2016.
- Necesidades de información y comportamiento informativo de los profesionales en salud: una revisión de la literatura.
- Comportamiento informacional en investigadores y estudiantes de pregrado de Humanidades y Ciencias Sociales.
- El acceso a la información de los usuarios en los archivos históricos en el Perú: una mirada desde el interior del país.¹⁵

En el año 2021 se publica la Resolución Rectoral N°008995-2021-R/UNMSM, que aprueba las Líneas de Investigación de los Grupos de Investigación (GI) de la UNMSM en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).¹⁶ Se precisa que la línea de investigación denominada Servicios y usuarios de la información se encuentra en el ODS 16: paz, justicia e instituciones sólidas.

La investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información en el Perú es abordada también por Aurora de la Vega-Ramírez.¹⁷ Ella presenta el panorama actual de la disciplina. De la Vega menciona que la ley universitaria N°30220 hace énfasis en la investigación, valoración y reconocimiento económico a los investigadores.

Asimismo, señala que las líneas de investigación en la PUCP para el año 2017 son: Comunicación científica; Gestión de la Información y del Conocimien-

¹⁵ <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/>.

¹⁶ UNMSM. RR N°008995-2021-R/UNMSM, 2.

¹⁷ Vega-Ramírez, Aurora. "La investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información en el Perú: un estado del arte".

to; Alfabetización informacional, comportamientos de búsqueda y uso de la información; Acceso a la información y democratización del conocimiento, y Formación, investigación y mercado laboral en ciencias de la información.¹⁸

De acuerdo con los datos, la UNMSM cuenta con una línea de investigación con un enfoque integral del usuario relacionado a los servicios y en la PUCP la abordan desde las nociones de la alfabetización informacional con los parámetros de búsqueda y uso de la información.

EXPECTATIVAS DE INVESTIGACIONES SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Para Perú, el seminario es testimonio de sinergias institucionales de desarrollo del capital intelectual y humano de sus miembros, de transferencia de conocimientos, de impulso a las investigaciones y la demostración del saber gracias a la presencia de los docentes visitantes.

Los miembros del seminario promueven el trabajo en equipo para la generación de investigaciones conjuntas con respeto al conocimiento y a la identidad del otro y, más aún por la animación para realizar investigaciones sobre usuarios en comunidades sociales nuevas y la discusión transparente de los hallazgos.

Asimismo, la presentación de investigaciones de diferentes contextos sociales es un aporte a la comunidad académica, diversas necesidades de información de los usuarios incluso con diferentes tipos y niveles de desarrollo intelectual, entre otros ítems cubren nuestras expectativas, más en Perú que un país diverso, plurilingüe, multicultural.

LÍNEAS FUTURAS DE INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

La sinergia de trabajo logrado en el seminario permitió reducir la incertidumbre causada por los dos años de pandemia vivida a nivel global. Ha surgido una nueva realidad, se ha demostrado que la tecnología es un medio que permite el intercambio de conocimientos de manera global para quienes la poseen y para quienes no, se ha acrecentado la brecha y con ello la pérdida de oportunidades para una mejor calidad de vida.

En ese sentido, se deben establecer líneas futuras de investigación sobre usuarios de la Información, tales como:

18 Aurora Vega-Ramírez. *La investigación en Bibliotecología en el Perú*, 172.

Por niveles:

- Pregrado
- Posgrado

Por tipo de población que debe atenderse:

- Multiculturales
- Poblaciones vulnerables

Por el entorno tecnológico donde se desenvuelven:

- Entorno *online*
- Redes sociales
- Usuarios *influencers*

Por la especialización temática:

- Información de museos
- Información en salud
- Información en saneamiento
- Banca digital
- Uso de equipos tecnológicos

Entre otros temas, tan específicos como son las áreas del conocimiento humano y cuyos usuarios todavía no se han estudiado a profundidad, además de su comportamiento, uso y satisfacción de la información que requiere.

CONCLUSIONES

Investigar sobre los usuarios de la información es una necesidad porque son actores sociales que merecen especial dedicación por su participación en el desarrollo de la sociedad, más cuanto ésta es diversa y posee diferentes dimensiones.

Contar con el desempeño del Seminario de Investigación de Usuarios es una oportunidad para mapear a los usuarios de diferentes naciones, realidades y contextos. Además, partiendo de las investigaciones de los usuarios de las bibliotecas podemos investigar a usuarios de comunidades sociales concretas.

Comunicar las investigaciones realizadas es necesario, urgente e importante, como también lo es la aplicación de las investigaciones a realidades concretas. Debe incrementarse el porcentaje de investigaciones que sean validadas y retroalimentadas en las unidades de información o comunidades que fueron objeto de estudio.

Constituirse en un seminario itinerante es una de las grandes fortalezas del Seminario de Investigaciones Bibliotecológicas y que, en estos diez últimos años de labor dentro del IIBI lo representa bien por la labor de acercamiento y transferencia de conocimientos entre colegas de la disciplina. Las publicaciones académicas del seminario también son la mejor expresión del nivel de desarrollo logrado a la fecha.

BIBLIOGRAFÍA

- Ascencio Jurado, Elizabeth y Huisa Veria, Elizabeth. “El acceso a la información de los usuarios en los archivos históricos en el Perú: una mirada desde el interior del país”. En *A perspectiva social nos estudos de usuarios em arquivos, bibliotecas e museus: teoria e prática* organizado por Andreia Sousa da Silva, Fernanda Frasson Mantendal, 231-255. Florianópolis, SC: Rocha Gráfica e Editora, 2021.
- Biblioteca pública. Gran Biblioteca Pública de Lima. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/recinfo/2016/07/10/perfil-de-usuarios-de-la-gran-biblioteca-publica-de-lima/>.
- De la Vega-Ramírez. *La investigación en Bibliotecología en el Perú*. Lima: PUCP, 2019
- Estrada-Cuzcano, Alonso y Alfaro-Mendives, Karen-Lizeth. *Situación y perspectivas de la investigación científica en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UNMSM: 2000-2012*. Lima: UNMSM, 2014. <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/3864>
- UNMSM. Resolución Rectoral N°008995-2021-R/UNMSM. Lima, Rectorado, 2021.

Investigación sobre usuarios de la información: Un recuento desde teoría, comunidades, metodologías y enfoques a través de un recorrido por el Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información y del Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 50 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez, revisión especializada: Valeria Guzmán González; corrección de pruebas, Carlos Ceballos Sosa y Valeria Guzmán González, formación editorial, Carlos Papaqui Landeros. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Dataprint, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en marzo de 2023.