

**PROCEDIMIENTO DE LOS INVESTIGADORES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA EN LA BÚSQUEDA  
DE INFORMACIÓN**

[NATIONAL UNIVERSITY OF LA PLATA RESEARCHERS PROCEDURES IN  
INFORMATION SEARCH]

SILVIA ALBORNOZ, MARÍA CECILIA CORDA, VIVIANA GAMBA,  
JUAN IGNACIO PIOVANI, ROSA Z. PISARELLO, CRISTINA RISTUCCIA,  
FEDERICA VALLUZZI, FLAVIA VALLUZZI

---

**Resumen:** La búsqueda de información y sus problemas colaterales inciden en el desarrollo de la actividad de los investigadores. Nos proponemos analizar esta temática a través del estudio de las pautas de comportamiento de investigadores de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de La Plata, para identificar conductas informativas y al mismo tiempo detectar obstáculos que impiden el aprovechamiento óptimo de la Biblioteca Central y las Bibliotecas Departamentales de la Institución. Los resultados obtenidos servirán de base para definir indicadores de calidad aplicables a la mejora continua de los servicios de biblioteca. Como resultado del análisis de metodologías aplicadas en estudios de usuarios se determinó combinar las perspectivas cuantitativa y cualitativa en este trabajo en curso.

**Palabras clave:** Estudios de usuarios; Investigadores; Bibliotecas universitarias

**Abstract:** The search of information and its collateral problems affect the development of the researchers activity. We would like to analyze this subject through the study of the behavior guidelines of researchers of the Faculty of Humanities and Education Sciences of the University of La Plata, in order to identify informative behavior and, at the same time, to find out the obstacles that avoid the optimal use of the Central Library and the Departmental Libraries of the Institution. The obtained results will serve as a base to define quality

---

Departamento de Bibliotecología, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata. Calle 48 e/6 y 7-5° piso, 1900 La Plata, Argentina. Correo electrónico: dhubi@huma.fahce.unlp.edu.ar.

Artículo recibido: 10-07-02. Aceptado: 07-11-02.

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 7 (2002) p. 110-116

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

indicators applicable to the continuous improvement of the library services. As a result of the analysis of methodologies applied to user studies, it was decided to combine the quantitative and qualitative perspectives in this work.

**Keywords:** User studies; Researchers; University libraries

---

### **Introducción**

Elegimos estudiar a los investigadores por ser generadores y consumidores de información, esa doble condición los lleva a enfrentar problemas relacionados con la búsqueda para satisfacer sus necesidades de información.

Nuestros interrogantes nos orientaron a indagar el uso de la Biblioteca, debido a que es la puerta de acceso al extenso mundo de la información organizada. Asimismo, nos interesamos por conocer los motivos o factores que afectan la concurrencia o no.

El propósito de este estudio es indagar el procedimiento que siguen los investigadores en la búsqueda de recursos y fuentes de información. Para tal efecto decidimos combinar las perspectivas metodológicas cuantitativa y cualitativa aplicadas en los estudios de usuarios, por considerarlas apropiadas, tomadas en conjunto, para definir los perfiles de comportamiento de investigadores de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (en adelante FAHCE) de la Universidad Nacional de La Plata (en adelante UNLP). Los aspectos más generales relacionados con la problemática en estudio fueron abordados a través de la realización de un censo. Para tal fin se diseñó un cuestionario estructurado sobre el uso de la Biblioteca.

El análisis de las respuestas recibidas nos ha permitido determinar patrones generales de uso de la Biblioteca por parte de los investigadores. Por otra parte, recurriendo al análisis de conglomerados, nos ha permitido conformar grupos diferenciados en cuanto al uso de la biblioteca, de los cuales se seleccionarán algunos casos para realizar entrevistas profundas tendientes a elucidar perfiles de comportamiento en la búsqueda de información y conocer los factores y motivos subyacentes a tal comportamiento.

### **Metodología**

#### *a) Objeto de estudio y población a analizar*

El objeto de estudio de la investigación que se describe es el procedimiento en la búsqueda de información en recursos y fuentes por parte de los investigadores de FAHCE y, en forma específica, el uso de la Biblioteca Central y Bibliotecas Departamentales de dicha Facultad.

Para definir la población a estudiar evaluamos la posibilidad de incluir a todos los docentes de FAHCE pero, en razón de la diversidad de áreas temáticas en el espectro de carreras, resultaba una población ciertamente heterogénea por sus ámbitos de actividad. Mientras algunas tienen un acentuado perfil técnico-profesional con campo laboral definido (Psicología, Educación Física, Bibliotecología), otras tienen orientación predominante para la actividad docente (Historia, Letras, Ciencias de la Educación, Filosofía) y algunas con posibilidades diversas en el mercado laboral (Geografía, Sociología, Lenguas Modernas). Evidentemente, esta multiplicidad de perfiles plantean modalidades distintas de comportamientos en la búsqueda de información y en el uso de la Biblioteca.

Otra posibilidad analizada fue parcializar dicha población agrupándola en base a características comunes. En este sentido, consideramos posible circunscribir el estudio sólo a los docentes-investigadores, pero al fijarse la actividad de investigación como pauta común se detectó que quedaban excluidos integrantes de los equipos que no reunían la condición de docentes pero que, en cuanto investigadores, poseen un perfil de usuario calificado que la Biblioteca debe atender, y que resultaba de interés investigar.

Contempladas estas alternativas determinamos limitar la población a analizar a los investigadores (directores e integrantes) de equipos de investigación de FAHCE incluidos en el programa de incentivos de la UNLP, independientemente de su condición con respecto a la docencia.

La elección de este grupo como universo de estudio se debe a que la actividad que desarrollan se funda en el "hacer" propio de la investigación científica (Rendón Rojas, 1997:79) que los convierte en generadores y consumidores de información; esa doble condición los lleva a enfrentar problemas relacionados con la búsqueda para satisfacer sus necesidades de información.

En este sentido, es fundamental señalar que la Biblioteca es la puerta de acceso al extenso mundo de la información organizada, indica la disponibilidad de fuentes documentales tanto de su colección como de otras instituciones informativas y ofrece diversos servicios, entre ellos los de acceso remoto. Esta realidad no siempre es conocida por los investigadores y por consiguiente se hace un aprovechamiento parcial de información potencialmente útil para su actividad.

Basados en datos estadísticos de la Biblioteca Central de FAHCE, nos propusimos analizar el uso de la Biblioteca, e inferimos posibles motivos de no concurrencia. Entre ellos: la naturaleza propia de los documentos primarios requeridos (literatura gris: publicaciones de organismos oficiales, informes de investigación de ámbitos privados, estadísticas, tesis, actas de congresos o conferencias u otro material posible de obtener preferentemente por vínculos institucionales); el uso de fuentes de información electrónicas y el contacto con sus pares dentro de cada especialidad mediante el empleo de las telecomunica-

ciones; falta de confianza en los servicios bibliotecarios que puede estar fundada en varias razones: malas experiencias personales, comentarios desfavorables de otros colegas, prejuicios o desconocimiento de los recursos y servicios de la Biblioteca.

En esta investigación nos enfrentamos a la problemática de la definición del término *procedimiento*, para establecer claramente la especificidad que tiene este concepto en la disciplina bibliotecológica y en particular en los estudios de usuarios.

Decidimos adoptar la significación del Diccionario de la Real Academia Española (1992) “manera de hacer algo especialmente cuando comprende más de una operación”. Esas operaciones serían la *búsqueda de información* y el *uso de la Biblioteca*.

Nuestra atención se centra principalmente en observar la acción desplegada por los investigadores en la búsqueda de información y en la localización de fuentes formales e informales sobre la temática específica que los motiva. Este accionar “es el reflejo subjetivo y consciente del hombre con respecto a un problema y a la información que considera necesaria para resolverlo” (Nuñez Paula, 1987:23). Esa necesidad estimula la búsqueda y lo convierte en usuario de información a través de la demanda al sistema.

En bibliotecología dicho procedimiento se expresa también con otros términos como “comportamiento” y “conducta”, que si bien son objeto de estudio de la psicología, se aplican en la investigación social para interpretar el comportamiento humano mediante la observación directa.

#### *b) Desarrollo metodológico*

La revisión bibliográfica sobre estudios de usuarios permitió identificar el predominio de investigaciones centradas en el comportamiento en la búsqueda de información para el desarrollo de interfases. En ellas prevalece la perspectiva cuantitativa.

El enfoque cuantitativo se vincula generalmente con el positivismo y corrientes conexas, centra su interés en los hechos o causas de los fenómenos sociales vistos en forma independiente de las personas. Por su parte, la perspectiva cualitativa está asociada a la tradición interpretativa y fenomenológica, hace hincapié en los procesos en su contexto y busca que el investigador se involucre y pretenda entender los sucesos, desde la óptica del actor o sujeto, a través de su conducta observable.

Para analizar la metodología de investigación adecuada al presente estudio, se realizó un seminario interno con debates sobre las distintas tendencias acerca de cómo encarar la investigación de los problemas de la realidad social. Consideramos conveniente y apropiado combinar ambas técnicas para llevar adelante esta investigación.

Establecida la perspectiva metodológica, se procedió a:

- Elaborar una base de datos de los investigadores de FAHCE;
- Hacer una serie de entrevistas a los bibliotecarios de FAHCE para conocer, desde su perspectiva y experiencia directa, problemas relacionados al uso de las Bibliotecas por parte de los investigadores;
- Confeccionar un cuestionario estructurado;
- Implementar una prueba piloto y elaborar la versión definitiva del cuestionario;
- Distribuir el cuestionario para el censo completo de los investigadores de FAHCE;
- Recibir respuestas;
- Cargar, procesar y codificar datos (utilizando el paquete estadístico SPSS)
- Analizar los datos estadísticamente;
- Identificar grupos con características diferenciales en cuanto al uso de la biblioteca.

Como ya se ha indicado, se utilizarán estos grupos con características diferenciales para seleccionar algunos casos y realizar entrevistas en profundidad, las cuales generan “un marco de interacción directo, personalizado, flexible y espontáneo” (Valles, 1999: 196) y sobre las que descansa gran parte de la estrategia de nuestra investigación.

### **Consideraciones finales**

Las entrevistas en profundidad permitirán delinear comportamientos de los investigadores vinculados a las Humanidades y Ciencias Sociales, con su rol dentro del equipo de investigación y sus preferencias en la búsqueda de información.

La perspectiva cuantitativa combinada con la cualitativa posibilitará obtener resultados desde una visión integral de nuestro objeto de estudio.

Este trabajo de investigación nos permitirá asimismo definir indicadores de calidad aplicables a la mejora continua de los servicios bibliotecarios.

### **Notas**

Proyecto acreditado por el Programa de Incentivos del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación (11/H284).

El tratamiento completo de la metodología seguida en esta investigación ha sido presentado en el 4º Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencias de la Información del Mercosur, San Lorenzo, Paraguay, 24-27 de julio de 2001.

### **Referencias bibliográficas**

- Diccionario de la Lengua Española. 1992. 21ª ed. Madrid: Real Academia Española.
- Núñez Paula, I. A. 1987. Acerca de la metódica de estudio de las necesidades informativas: las necesidades peculiares de información. En *Act. Inf. Cient. Tec.* Vol. 9, no. 136, 21-52.
- Rendón Rojas, Miguel Ángel. 1997. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. México: UNAM.
- Valles, Miguel S. 1999. Técnicas cualitativas de investigación social. Madrid: Síntesis.

### **Bibliografía consultada**

- Ander-Egg, E. 1969. Introducción a las técnicas de investigación social: para trabajadores sociales. Buenos Aires: Hvmánitas.
- Aparicio Casals, R. 1998. Elaboración y análisis de una encuesta de opinión: Cómo ven los usuarios de la "Universitat Rovira i Virgili" la Biblioteca. En *Jornadas Españolas de Documentación* (4ª: 1998). Actas, 119-126.
- Borrego Huerta, A. 1999. La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación. En *Revista Española de Documentación Científica*. Vol. 22, no. 2, 139-156.
- Calva González, J. J. 1999. El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. En *Investigación bibliotecológica*. Vol. 13, no. 27, 11-40.
- Cook, T. D. y Ch. S. Reichardt. 1986. Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Madrid: Morata.
- Córdova González, Saray. 1989. Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. En *Boletín SINICYT*. Vol. 8, no. 1, 20-29.

- Dorsch, F. 1981. Diccionario de psicología. Barcelona: Herder.
- Enciclopedia Hispánica. Barcelona, etc.: Encyclopaedia Britannica Publishers. T. 4, 216.
- Izquierdo Alonso, Mónica. 1999. Una aproximación interdisciplinar para estudio de usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. En *Investigación Bibliotecológica*. Vol. 13, no. 26, 112-134.
- Moya y Anegón, F. D.; J. López Gijón y C. García Cano. 1996. Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación. Madrid: Síntesis.
- Núñez Paula, I. A. 1990. Enfoques socio-psicológicos de los niveles de existencia de las necesidades informativas y sus implicaciones para una metodología de estudio. En su *Información. Aspectos socio-psicológicos*. La Habana : Publicaciones de IDICT.
- Pequeño Larousse Ilustrado. 1995. Buenos Aires, México: Larousse.
- Rojas Tejada, A. J.; J. S. Fernández Prados y C. Pérez Melendez, eds. 1998. Investigar mediante encuestas: fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Síntesis.
- Sierra Bravo, R. 1999. Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Madrid : Paraninfo.
- Taylor, S. J. y R. Bogdan. 1986. Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.
- Vox: Diccionario general ilustrado de la Lengua Española. 1992. 4a. ed. corregida y ampliada. Barcelona: Bibliograf.
- Wilson, T. D. 1981. On user studies and information needs. En *Journal of Documentation*. Vol. 37, no. 1, 3-15.