

Comportamiento de los usuarios frente a la información en las Escuelas de teatro

[Se transcribe el texto completo de la conferencia pronunciada por la Prof. Blanca Raquel Tamborenea]

Parece obvio justificar la elección de un estudio de usuarios como tema de investigación. Las últimas teorías de gestión aplicadas a los sistemas de información registrada confirman la necesidad de conocer al destinatario de todo ese proceso. Tal vez las razones más relevantes para este trabajo sean:

En América latina no hay suficiente experiencia en el tema y se observa una tendencia a copiar modelos de países que se desenvuelven en un medio ambiente con características muy diferentes.

Dentro de los estudios existentes, los usuarios estudiados pertenecen al campo de la ciencia y la tecnología y no se encuentran investigaciones aplicadas al campo del arte.

Hay una tendencia a estudiar usuarios de bibliotecas o sistemas de bibliotecas y gran escasez de estudios de no usuarios (también llamados usuarios potenciales). Esa falta de estudios de no usuarios distorsiona el diagnóstico del cual se parte al diseñar los sistemas de información bibliotecaria.

Por último, siempre se debe recordar que, si bien se pueden establecer algunas regularidades con trabajos anteriores, cada diagnóstico es aplicable sólo a la situación particular tomada en cuenta.

Una observación que se corroboró durante el trabajo fue que la información registrada en el área de teatro difiere en su comportamiento, características y utilización de aquellas que se proveen en campos como humanidades, ciencias duras o tecnología. Otro tanto puede decirse de los sujetos que necesitan de ella. Se necesita más tiempo y más conocimiento de los contenidos para aplicar las mismas técnicas.

De entre los antecedentes, se seleccionan como relevantes, los nacionales, La conducta informativa en universitarios argentinos, publicada por el CIB (Centro de Investigaciones Bibliotecológicas) de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, en 1971. Fueron sus directores Gustavo Cirigliano y Roberto Judroz, Adernás la continuación de este trabajo, que no se publicó y cuyo informe final se encuentra en el INIBI (Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, antes CIB) de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.

También se tuvo en cuenta el documento Necesidades de información especializada y comportamiento de usuarios del área económico-social: resultados de un seminario de investigación, patrocinado por CEPAL CLADES y la Comisión Nacional Científica y Tecnológica de Chile. Es un trabajo de gran envergadura, dirigido por Luis Cubillos (1984). Estos antecedentes fueron consultados como modelos.

Se desea expresar un profundo agradecimiento a las personas y autoridades que

interesaron y apoyaron el trabajo; al Grupo de amigos del proyecto, alumnos de la carrera que colaboraron, a las profesoras Graciela Maure, de Mendoza, y Nerina Dip, de Tucumán, a las autoridades de las Universidades y Facultades del interior por su interés en el proyecto y su desinterés en la colaboración concreta, a los profesores Osvaldo Pelletieri y Francisco Javier por sus valiosas sugerencias y el espacio ofrecido en su-reuniones y congresos, y, finalmente, a los estudiantes de teatro por la calidez y la buena voluntad demostrada a lo largo del tiempo que duró el proyecto.

Es de esperar que ese grupo, agradecido y esperanzado por haber sido tornado en cuenta, se vea favorecido por algunas de las conclusiones de este trabajo.

Reseña de la primera etapa

En 1995, se presentó una ponencia en IV Congreso Iberoamericano y Argentino. En ella se informaba sobre el proyecto de investigación que se había puesto en marcha, en el marco UBACYT 94-97: "Estudiantes de teatro: su conducta informativa en bibliotecas"

En esa primera ponencia se presentaba ot proyoetci FI 196 como un trabajo de indagación preliminar. Éste podía contribuir a la realización de un diagnóstico de la situación actual sobre la conducta informativa de los estudiantes de teatro.

Sintéticamente, en esa ponencia se describía el universo constituido por estudiantes de teatro, los objetivos, la metodología y el plan de proyecto.

En 1997, se presentó la segunda ponencia. En ella se describía el estado de avance del proyecto. En lo sustancial, se circunscribió el universo a las siguientes escuelas:

- Escuela Nacional de Arte Dramático. Buenos Aires
- Escuela Municipal de Arte Dramático. Buenos Aires
- Instituto Municipal de Teatro. Avellaneda
- Escuela Provincial de Teatro. La Plata
- Escuela Superior de Teatro. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. Tandil
- Escuela de Teatro, Facultad de Arte, Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza
- Escuela de Teatro, Universidad Nacional de Tucumán, Tucumán

Se entrevistó a autoridades en el campo teatral, como Osvaldo Calatayud, Francisco Enrique Dacal, Pedro Espinoza, Jorge Gabriel Willie, Héctor Martínez, Francisco Javier, Osvaldo Pelletieri y, en el campo bibliotecológico, a Lydia Revello y Carlos Córdoba.

Las personas consultadas (en el campo teatral) coincidieron en el supuesto: salvo excepciones, los alumnos no estarían interesados en la lectura.

Se diseñó una encuesta con el objeto de obtener un perfil del estudiante, de sus hábitos de lectura y de su relación con la biblioteca.

Tanto la encuesta como los resultados de su primera interpretación, que fueron tratados en la ponencia anterior, se encuentran en el informe final de este proyecto y están sintetizados en las conclusiones.

Un párrafo aparte merece la última pregunta (abierta) de la encuesta, que dice: "¿Cómo le gustaría que fuera la biblioteca? Por favor, delire".

En la entrevista previa, se aclaró a los estudiantes el objetivo que se perseguía con ella. Las observaciones y las sugerencias se agruparon en tres campos temáticos:

- a) La colección de la biblioteca.
- b) Los servicios.
- c) Mobiliario y equipo.

Del análisis de las 485 respuestas, se desprende lo siguiente:

a) La colección de la biblioteca:

- Que existan en cantidad suficiente ejemplares de grafía obligatoria.
- Que la colección sea más completa, que incluya un espectro mayor sobre cultura general, semántica, lingüística, etc.
- Que incluya obras difíciles de conseguir, agotadas, poco conocidas.
- Que incluya material producido en la propia escuela y en otras escuelas de teatro (textual o filmado).
- Que incluya textos de libretos, programas, guiones, diapositivas, vídeos. Que sea exhaustiva, con más ejemplares y actualizada.
- Que se realicen adquisiciones a pedido.
- Que el material esté en buen estado.
- Más enciclopedias, diccionarios, etc., para consultar libremente.

b) Los servicios:

- Que se amplíen los horarios y los días de atención (feriados).
- Condiciones del préstamo
- Menos burocracia, mejor organización, buena señalización; catálogos claros, automatizados, conectados en una red con otras bibliotecas, para ubicar el material en esa biblioteca y en otras sin trasladarse;
- Posibilidad de consultarlos desde el domicilio, vía PC, teléfono o fax, y posibilidad de efectuar reservas para préstamos a domicilio más amplios y flexibles;
- Cantidad de computadores para búsquedas y transacciones sin intermediación del bibliotecario;
- Acceso a Internet;
- Acceso fácil al material, rapidez;
- Estantería abierta al lector.
- Servicio de referencia:
- Bibliotecarios informados sobre la temática teatral y áreas conexas;
- Bibliotecarios con conocimiento profesional, eficientes, bien predispuestos, que orienten e informen sobre las novedades bibliográficas a nivel mundial.
- Servicios de extensión:
- Cursos, talleres, actos culturales;
- Cursos para uso de la biblioteca y las fuentes de información;
- Posibilidad de producir material e integrarlo a la colección;
- Grupos de investigación dentro de la biblioteca;

- Promoción de la biblioteca.

c) Edificio, mobiliario y equipo:

- Ubicación en el mismo predio de la escuela, vista a parque o patio. Edificio amplio. Ventanas. Baños.
- Mucha luz. Amplitud. Espacios abiertos, suficientes y sectorizados.
- Sector fumadores y no fumadores. Espacios para café, tomar mate.
- Sectores para lectura individual, grupal, ver videos, hacer música e improvisación, para albergar grupos de investigación teatral. Microcine.
- Mobiliario cómodo, en cantidad suficiente y aspecto limpio y agradable. Mesas grandes y sillones además de sillas.
- Almohadones para leer en el suelo. Aspecto informal que favorezca la concentración.
- Fotocopadoras. Computadoras. Videograbadores. Proyector y equipos de material sonoro y filmico.

Es de destacar que se tomaron precauciones para que los alumnos consultaran, en lo posible, con profesionales bibliotecarios y expresaran libremente sus deseos e inclusive sus fantasías.

Análisis de los resultados - Segunda etapa

El anexo VI del Informe final muestra las variables tenidas en cuenta para complementar los resultados obtenidos en la primera etapa.'

En una primera instancia, se confirman resultados anteriores tendientes a obtener el perfil de la población estudiada, su distribución en los respectivos años de la carrera. las carreras más frecuentadas: (Teatro, Arte Dramático, Formación Actora!, en .ese orden), y el grado de satisfacción manifestado respecto de la colección de la biblioteca (un 17,3% opina que ésta no le ofrece los elementos que necesita; un 64% cree que "a veces" y un 21% está conforme).

También se corroboran los porcentajes respecto de la motivación para su concurrencia: por iniciativa propia, en un 56,9% de los casos, y estimulados por una indicación del docente en un 28,9%.

A esta observación, se agrega la tendencia a conocer los hábitos de frecuentación de bibliotecas previos a la iniciación de la carrera teatral. De ahí, se corrobora que el 15,9% nunca frecuentaba las bibliotecas; un 58,1% lo hacía esporádicamente y, en un 26%, de los casos, la concurrencia era un hábito. Sería interesante una indagación posterior para conocer las razones por las cuales el hábito de concurrencia es tan bajo (existencia de biblioteca

El informe final puede consultarse en el INIBI. En él se encuentran la encuesta, las tablas, los gráficos y la tabulación efectuada con SSPS. Además, se incluye un anexo con las 485 respuestas a la pregunta abierta "¿Cómo le gustaría que fuera la biblioteca? Por favor. delire" en la casa, en la escuela primaria secundaria, proximidad de buenas bibliotecas, medio social y cultural, etc.).

Para obtener resultados significativos, se agrupan las edades en tres sectores:

- a) de 17 a 21 años (49,5%);
- b) de 22 a 30 años (43,3%) y
- c) más de 30 años (6,4%).

A las carreras mencionadas, se las clasifica en cuatro categorías:

- a) Interpretativas (Formación Actoral, Actor Vocacional de Teatro, Danza Contemporánea, Intérprete Dramático)
- b) Teóricas (Teatro y Arte Dramático)
- c) Docentes (Profesor de Teatro y Magisterio de Teatro)
- d) Técnicas (Maquillaje, Escenografía y Diseño Escenográfico)

En síntesis, se vuelve a someter la base de datos confeccionada con las respuestas a un análisis que contradiga, corrija o corrobore a efectuado en primera instancia, tratando de perfeccionar la información y hacer las combinaciones que permitan probar la mayor parte de las hipótesis seleccionadas.

Hipótesis 1: La edad de los usuarios está relacionada con la cantidad de horas dedicadas a la lectura.

Con el aumento de la edad, se observa una disminución en los no lectores, pero es relativamente aparente: los porcentajes varían entre 13 y 10 para los grupos extremos. Igualmente, el grupo que mayor cantidad de lectores tiene es el primero (edades más bajas). El grupo más lector (el que dedica mayor tiempo a la lectura) es el intermedio (22 a 30 años). De cualquier manera, no se verifica una correlación entre la mayor edad y la mayor cantidad de horas dedicadas a lecturas específicas.

Hipótesis 2: La edad de los usuarios está relacionada con los temas de interés manifestados.

El hecho de que se muevan de la misma manera los dos grupos de edad principales muestra la independencia de los temas de lectura respecto

de ella. Las lecturas realizadas por los estudiantes de teatro van a depender, casi con seguridad, de las determinaciones de los planes de estudio, los profesores y, tal vez, del año que cursa.

Hipótesis 3: La edad de los usuarios está relacionada con el tipo de publicaciones que consulta.

Tal como se observa en la hipótesis 2, la edad no parece ser un factor condicionante digno de ser tenido en cuenta. Aquí interviene, casi con seguridad, no sólo la carrera que se cursa sino también el tipo de colecciones de que dispone el centro en cuestión.

Hipótesis 4: Los alumnos que cursan otros estudios dedican menos horas semanales a la lectura específica de obras de teatro.

Casi un 30% de los sujetos realiza otros estudios en forma simultánea. La distribución dentro de ese porcentaje (27,8%) ofrece variantes. Realizan estudios científicos un 43%, humanísticos un 9,5%, artísticos un 8,9% y otros un 5,2%. La observación de los respectivos porcentajes permite afirmar que los alumnos que cursan estudios paralelos no dedican menos tiempo al estudio específico de lectura teatral.

Hipótesis 5: El año de la carrera que cursa influye en su concurrencia a la biblioteca por iniciativa propia.

Se debe recordar que los tres primeros años son aquellos en los cuales los alumnos concurren con asiduidad a las clases. De acuerdo con esto, se observa un aumento porcentual que concurre a la biblioteca por iniciativa propia conforme avanzan en la carrera. En este caso, se repite lo afirmado en el trabajo citado de Cirigliano y Juarroz sobre la escasa influencia que ejercen sobre los estudiantes los docentes universitarios en los hábitos de concurrencia a las unidades de información. En el tercer año, el 68,9% manifiesta ir por propia iniciativa, pero tanto en primer año (48,3%) como en segundo (54,5%) la concurrencia voluntaria es superior a la sugerida.

Hipótesis 6: La carrera que cursa se relaciona con la cantidad de horas dedicadas a la lectura.

De acuerdo con la clasificación de carreras en las categorías de a) interpretativas, b) teóricas, c) docentes y d) técnicas se obtiene:

En la categoría a) se agrupan 168 sujetos, de los cuales el 20% (del total de 485) corresponde a Formación Actoral (98 sujetos), el 8,5% a Actor Vocacional (41), el 5,6% a Intérprete Dramático (27) y el 0,4% a danza Contemporánea (2).

Las diferencias entre las cuatro categorías son muy marcadas. Mientras los estudiantes de de Danza Contemporánea declaran no dedicar ninguna hora a la lectura, los 98 de Formación Actoral, en un 97% de los casos, consignan dedicación (más de 5 horas, 37%; menos de 5 horas , 60%).

En síntesis, la hipótesis se confirma en el sentido de que los estudiantes de diferentes carreras no dedican la misma cantidad de horas a la lectura. En primer lugar, se ubican los estudiantes de teatro, 66%; luego Formación Actoral, 69%, seguidos por Arte Dramático, 59%, con menos de 5 horas semanales. Se observa una inclinación a dedicar menos de 5 horas semanales que más de 5 y se debe tener en cuenta que en la categoría de docentes c) hay 4 sujetos y en técnicas, 29. Dentro de la categoría de técnicas se incluye Maquillaje, con 8 sujetos, y Escenografía y Diseño, con 21. Al establecer esta categorización, se pone de manifiesto la conveniencia continuar el trabajo presente con otro objetivo fuera de corroborar algunos datos suministrados.

De todos modos, el mayor porcentaje de estudiantes que manifiestan dedicar más de cinco horas semanales a la lectura corresponde a las categorías docente y técnica.

Hipótesis 7: La carrera que cursa se relaciona con su tema de interés.

En las categorías docente y técnica, no hay una correspondencia marcada entre la carrera elegida y los temas de interés declarados. Cabe hacer nuevamente la salvedad de que se trata de carreras con muy pocos sujetos y su incidencia en los totales no se puede considerar significativa. En cambio, en las categorías a) y b), que cuentan con el mayor porcentaje de alumnos, se puede observar una correspondencia razonable. Puede afirmarse que la relación expresada en la hipótesis existe.

Hipótesis 8: La carrera que cursa está relacionada con la evaluación que el estudiante hace de la biblioteca.

La evaluación de la biblioteca se circunscribió a:

a) la atención del personal; b) los horarios de la biblioteca; y c) la ubicación de la misma.

Respecto de la atención del personal, hay una marcada inclinación a considerarla aceptable, siendo similares los porcentajes extremos. Por ejemplo, los alumnos de la carrera de Teatro u evaluaron como "poco aceptable" un 22,7%; "aceptable" un 39% y "muy aceptable" un 22,7%. Esta relación no se da en forma tan simétrica en el resto, pero el ejemplo puede considerarse representativo. La posición más crítica se observa en los alumnos de Formación Actoral y Profesor de Teatro, y la más conforme, en la de intérprete dramático

Respecto de los horarios, no se puede establecer diferencia por carrera que el estudiante cursa. La mayoría está descontento y en la pregunta abierta manifiesta su deseo de que el horario de atención sea ampliado.

La ubicación de la biblioteca es evaluada según la escuela de la que provienen y la existencia de una biblioteca especializada para la carrera respectiva o no (variable que no se considera en este trabajo y, por lo tanto, esto no se puede conjeturar como observación). Nuevamente, al relacionarla con las respuestas abiertas, se deduce que la ubicación física de la escuela dificulta el desplazamiento tanto a la escuela como a la biblioteca.

Hipótesis 10: El año de la carrera que cursa está relacionado con la evaluación que el estudiante realiza de los servicios bibliotecarios.

El año que cursa si parece tener influencia en la valoración de los servicios que recibe. Respecto de la atención del personal, la actitud se vuelve menos crítica a medida que avanza en la carrera, mientras que las evaluaciones sobre horario y ubicación no sufren modificaciones sustanciales.

Por ejemplo, los alumnos de primer año encuentran la atención personal "poco aceptable" en un 14% (22 sujetos), "aceptable" en un 24% (39) y los de quinto año "poco aceptable" en un 4% (1), "aceptable" en un 65% (17) y "muy aceptable" en un 31% (8).

Conclusiones

El estudio de no usuarios (o usuarios potenciales) de información está plenamente justificado si se lo compara con el estudio de usuarios reales. Se lo considera un elemento complementario muy necesario y poco frecuentado.

Este caso en particular pone en evidencia varias situaciones:

- Mientras los docentes adultos afirman que no parece haber interés en los alumnos en la consulta a las bibliotecas, los estudiantes opinan lo contrario y sugieren acciones concretas respecto de la colección, los servicios y el edificio. Y son sugerencias inteligentes y atendibles.

- Con los resultados obtenidos se puede lograr un diagnóstico de la población estudiantil universitaria de teatro, su distribución por edades, carreras y relación de éstos con las bibliotecas. De la población estudiada, se obtiene una media edad de 23 años; una incidencia mayor de estudiantes de Teatro, Arte Dramático y Formación Actoral sobre las once carreras mencionadas y una media de horas de clase semanales de 19. Sus hábitos de lectura indican que un 60% dedica menos de 5 horas semanales a la consulta, 32% más de 5 y un 10% ninguna. Dentro de los temas de interés, Teatro Moderno y Contemporáneo ocupa un 68% y de la relación del estudiante con la biblioteca se deduce:

Es muy posible que, si los estudiantes contaran con instituciones bibliotecarias más acordes con las nuevas tendencias en materia de bibliotecas, el diagnóstico actual se vería modificado.

La importancia de escuchar a los destinatarios del esfuerzo de una institución está fuera de discusión. No obstante, en este caso, es llamativo el hecho de que un trabajo con muy bajo tenor de influencia bibliotecaria, que fuera realizado con una encuesta a distancia, aplicada por personal docente o administrativo y sin intervención de la biblioteca de la institución de enseñanza, haya tenido una respuesta que se puede calificar de significativa y valiosa.

Es significativa porque sus datos ofrecen un panorama creíble, y valiosa porque permite orientar proyectos para introducir mejoras en las bibliotecas puntuales a las que aluden los estudiantes en cada caso y en las bibliotecas de escuelas de teatro en general.

El análisis cuidadoso y detenido de estos resultados debería servir para refinar las hipótesis consideradas y diseñar investigaciones posteriores. El diseño de los servicios de información teatral, la evaluación y la optimización de los servicios existentes y todo aquello relacionado con la gestión de los mismos debe realizarse sobre la base de investigaciones concretas y la investigación en el campo bibliotecario debe ser utilizada y valorada para beneficio de los usuarios actuales y futuros.

Bibliografía

Allen, Thomas J. Meeting the technical information needs of research and development projects. Cambridge : Massachusetts Institute of Technology, 1969.

Bar, J. L'industrie de l'information en ligne: produits proposés et besoins des utilisateurs. En Documentalista. 26 (1989) : 4-5.

Bare, Carole E. Conducting user requirements studies in special libraries. En *Special libraries*. 57 (feb. 1966) : 103-106.

Bates, M. J. *User studies : a review for librarians and information scientists*, 1971. (DE 047 738)

Beard, J. *Information needs and use in planning education* (to be published). Oxford : Department of Town Planning, Oxford Polytechnic.

Bettiol, E. M. Necesidades de informação na área de biotecnología agropecuaria no Brasil. En *Ciencia da informação*. 19 (1990).

Blom, A. Qngóing research into information needs of a research team of psychologists, being undertaken at Rand-African University, Johannesburg. s. n, t.

Centro de investigaciones motivacionales y sociales. (Informe sobre la continuación de la investigación anterior, extensiva a todo el territorio del país, aplicada a estudiantes universitarios avanzados de Ludas las universidad nacionales (carreras no menores de cinco años), José Enrique Miguens, dir, 202 p. y anexo con 43 cuadros). Trabajo inédito, sin portada donde se puedan identificar datos.

CEPAL-CLADES. Necesidades de información especializada y comportamiento de usuarios del área económico social resultados de un seminario de investigación. Santiago de Chile : 1984 (LC/ IN. 36).

Cirigliano, G., dir. *La conducta informativa en universitarios argentinos : investigación sobre la habilidad y capacidad de los jóvenes graduados universitaria para manejar utilizar las fuentes de información bibliográfica* | G. Cirigliano, dir., R. Juarroz, E. Minervini. Buenos Aires Universidad de Buenos Aires, Facultad de filosofía y letras, Centro de investigaciones bibliotecológicas, 1971.

Cooney, S. El comportamiento de los usuarios y las redes de comunicación : ampliando el alcance de la ciencia de la información. En *AIBDA : boletín técnico*. 16 (1976) : 11-15.

Córdoba González, S. Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. En *Boletín SINICYT*. 8 (1989) 1 : 20-25.

Cunha, M. B. da. Metodologia para estudo dos usuarios da informação científica e tecnologica. En *Revista biblioteconomica*. 10 (1983).

Davenport Robertson, VV. A users-oriented approach to setting priorities for library services. En *Special librarles*. 71 (Aug. 1980).

Dervin, B. The development of strategies for dealing with the information needs of urban residents. En *CRU5 news*. ((lid!). 1970.

Fernández, S. M. Formación de los usuarios de la información educativa! S. M. Fernández y J.

- E. Sabor. Buenos Aires : Ministerio de Educación y Justicio, 1987.
- Ford, G. User studies an introductory guide and select bibliography. Sheffield : Centre for research on user studies, 1977. (Occassional paper nº 1, BLRDR report n 537).
- Ford, N. Determinantes psicológicos de las necesidades de información : un estudio a pequeña escala de estudiantes de enseñanza superior. En Journal library. 18 (1986) 1 47-62.
- Jago, A. Demand and supply of information : two studies. En Aslib proceedings. 32 (mar. 1980) 3 : 340-346.
- Landau, H. B. Bibliographic records for users: from disordered superabundance to cost-effective satisfaction. En Aslib proceedings. 42 (1990) 2 : 84-89.
- Santos, V. M. Necessidades da informaÇáo e usos de canais de informaÇáo nas diferentes etapas de projetos : revisao de literatura. En Revista da Escota de biblioteconomía da UFMG. 17 (1988) 2 : 214-235.
- Seminario regional sobre investigaciones del comportamiento del lector. En Revista de información y documentación. 5 (1983) 8 : 110- 112.
- Teáchers resources and information needs. En CRUS news. (nov. 1977) 2: 378.
- UNESCO/UNISIST. Guidelines for the conduct of users studies. Paris : Unesco, 1989.
- Wilson, T. D. On user studies and information needs. En Journal of documentation. 37 (mar. 1981) 1 13-15.