

# Búsqueda de la información y uso de la Biblioteca por parte de los investigadores de humanidades: un estudio de caso en la Universidad Nacional de la Plata\*

Silvia Albornoz\*\*  
María Cecilia Corda\*\*\*  
Viviana Gamba\*\*\*\*  
Juan Ignacio Piovani\*\*\*\*\*  
Rosa Zulema Pisarello\*\*\*\*\*  
Cristina Ristuccia\*\*\*\*\*

## Resumen

*Se exponen los resultados de la investigación “Procedimiento en la búsqueda de información y en la utilización de las bibliotecas por los investigadores y docentes de la Universidad Nacional de La Plata, hacia una optimización del uso de recursos de información”, realizada por un grupo de investigadores del Departamento de Bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina). Su objetivo era establecer los perfiles de comportamiento de los investigadores de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de dicha universidad, en el uso de los recursos y fuentes de información y, en particular, su relación con la biblioteca de la Facultad. El primer paso del estudio fue la realización de un censo para determinar la cantidad de investigadores que usan o no la biblioteca en sus procedimientos de búsqueda de información, así como las modalidades de uso. El mismo permitió la identificación de grupos, de los cuales se seleccionaron algunos casos, con el fin*

\* Artículo resultado de la investigación *Procedimiento en la búsqueda de información y en la utilización de las bibliotecas por los investigadores y docentes de la Universidad Nacional de La Plata, hacia una optimización del uso de recursos de información*, dirigido por Rosa Zulema Pisarello, docente -investigadora del Departamento de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP; y presentado al Programa de Incentivos del Ministerio de Cultura y Educación de la Nación. Dicho proyecto fue acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de La Plata según código 11/H284, y realizado del 1/5/2000 al 31/12/2002.

\*\* Bibliotecario Documentalista, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Ayudante Diplomada de Servicio de Información y Referencia General, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Argentina. [albornoz@netverk.com.ar](mailto:albornoz@netverk.com.ar)

\*\*\* Magíster en Sociología y Ciencia Política, FLACSO – Argentina. Profesora Adjunta Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Argentina. [mecorda@flacso.org.ar](mailto:mecorda@flacso.org.ar)

\*\*\*\* Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Ayudante Diplomada de Metodología del Trabajo Intelectual, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Argentina. [viviana.gamba@gmail.com](mailto:viviana.gamba@gmail.com)

\*\*\*\*\* Doctor en Metodología de las Ciencias Sociales, Universidad de Roma “La Sapienza”. Profesor Titular Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Argentina. [jpiovani@unibo.edu.ar](mailto:jpiovani@unibo.edu.ar)

\*\*\*\*\* Profesora en Letras, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Profesora Titular, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Argentina. [rls@netverk.com.ar](mailto:rls@netverk.com.ar)

\*\*\*\*\* Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Profesora Adjunta, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP. Argentina. [cristina@fcv.unlp.edu.ar](mailto:cristina@fcv.unlp.edu.ar)

de realizar entrevistas en profundidad tendientes a captar la perspectiva de los investigadores en relación con la temática estudiada.

**PALABRAS CLAVE:** Patrones de conducta / Uso de la información / Estudios de usuarios.

**PISARELLO, Rosa Zulema, et al.** *Búsqueda de la información y uso de la biblioteca por parte de los investigadores de humanidades: un estudio de caso en la Universidad Nacional de la Plata.* En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 30, No. 1 (ene.-jun. 2007); p. 73-92.

**Artículo recibido:** 17 de noviembre de 2006. **Aprobado:** 18 de abril de 2007

## Abstract:

*This essay presents the results of an investigation conducted by a team of researchers of the Department of Library Science of the National University of La Plata (Argentina), the title for which was "Procedures for Information Searching and in Library Usage by Researchers and Professors in the National University of La Plata". The main objective of this research was to study the patterns of behavior of the professors at the Faculty of Humanities and Education and their use of information resources within the University Libraries, in particular those serving this Faculty. The first step of the study was to carry out a census in order to determine the proportion of researchers who use and who do not use the Library as part of their procedures for collecting information, as well as the general characteristics of this use. This allowed the research team to identify groups of users. A number of cases were selected from each group in order to conduct in-depth interviews to gain access to the researchers' own perspectives with relation to the topic under consideration.*

**KEY WORDS:** Patterns of conduct / Information use / User studies

**PISARELLO, Rosa Zulema, et al.** *Information Searching and Library Use by Researchers in the Humanities: A Case Study at the Universidad Nacional de La Plata.* In: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 30, No. 1 (jan.-jun. 2007); p. 73-92.

## Introducción:

En este artículo se exponen los resultados de una investigación realizada recientemente en el marco del Programa de Incentivos a la Investigación del Ministerio de Educación de Argentina, radicado en el Departamento de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades (FaHCE) de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP).<sup>1</sup> Entre los objetivos de la investigación pueden destacarse los siguientes:

- Detectar las pautas de comportamiento de los investigadores de FaHCE en la búsqueda de información para generar conocimiento.

1. El Programa de Incentivos se inició en la década de 1990 con el objetivo de reconocer, formalizar, y al mismo tiempo promover la investigación científica en las Universidades públicas de Argentina. Hasta ese momento no existía un sistema centralizado de gestión, acreditación y evaluación de las investigaciones que se desarrollaban en dichos ámbitos institucionales.

- Conocer los obstáculos que impiden el aprovechamiento óptimo de la Biblioteca, en cuanto institución que procesa, difunde y conserva el conocimiento, y que al mismo tiempo alimenta y estimula el proceso creativo de los investigadores.
- Sugerir pautas para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la Biblioteca.

Se eligió como objeto de estudio a los investigadores porque su accionar se funda en ese “hacer” que es la investigación científica.<sup>2</sup> Esto los convierte en generadores y usuarios de la información y, como tales, deben enfrentar problemas relacionados con la búsqueda para satisfacer sus necesidades de información. Estas necesidades son estados condicionados en la generación de conocimiento, que reflejan el interés y, al mismo tiempo, el deseo de obtener información que creen que les falta y que piensan que existe (Núñez Paula, 1990:74).

Estos motivos dirigieron la atención a la frecuencia de uso de la Biblioteca, puerta de acceso al extenso mundo de la información organizada. Es la Biblioteca quien mediante la sistematización, indica la disponibilidad de fuentes documentales tanto de su colección como de otras instituciones, así como de servicios remotos disponibles. Una realidad no siempre conocida por los investigadores, que los conduce muchas veces a un aprovechamiento parcial de la riqueza documental, entendida como el volumen de documentos generadores de otros documentos que enriquecen o profundizan conceptos o principios sostenidos por aquellos.

Otro factor que se tuvo en consideración para el estudio de la frecuencia de asistencia de investigadores a la Biblioteca de FaHCE fue la estadística del año 2000, que registraba como docentes/investigadores 194 usuarios sobre un total de 950 usuarios potenciales. Se puso el énfasis en ese dato pues se inferían como posibles causales de baja concurrencia de los investigadores las siguientes:

- 1) La naturaleza de los documentos primarios que solicitan (publicaciones de organismos oficiales, informes de investigación de ámbitos privados, información periodística, estadísticas, tesis, actas de congresos o conferencias u otro tipo de material posible de obtenerse preferentemente por vínculos institucionales).
- 2) El uso de fuentes de información electrónicas, el empleo de las telecomunicaciones, la plena confianza en sus pares dentro de la especialidad, que resienten las expectativas en los servicios bibliotecarios (quizá por prejuicios, por haber tenido malas experiencias, o por desconocimiento de los recursos y servicios de la Biblioteca).

2. RENDON ROJAS, M. *Bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología*. México: UNAM, 1997.

Teniendo en cuenta lo antedicho, el objeto más general de la investigación se definió en relación con los procedimientos en la búsqueda de información, y en forma más específica, con el uso de la Biblioteca de FaHCE por parte de los docentes-investigadores, doctorandos, tesisistas, graduados y alumnos adscritos a cátedras. A todos ellos se denominó, en forma genérica, “investigadores”, siempre que integraran equipos de investigación acreditados de esa unidad académica.

Desde el punto de vista conceptual se debió decidir el alcance del término procedimiento, estableciendo claramente su especificidad en la disciplina bibliotecológica y en particular en los estudios de usuarios. Se decidió adoptar el término según la significación dada por el *Diccionario Vox de la lengua española* como sinónimo de método, cuando dice “procedimiento se aplica principalmente a la manera de hacer algo, especialmente cuando comprende más de una operación”.<sup>3</sup> En el caso de este estudio, esas operaciones serían aquellas relativas a la búsqueda de información y al uso de la Biblioteca.

El estudio se centró 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 la motiva. Este accionar se expresa también en la disciplina bibliotecológica con otros términos como ‘comportamiento’ y ‘conducta’, que si bien son típicamente objeto de estudio de la psicología, son aplicados en la investigación social en general para referirse a distintos tipos del accionar humano.

## Metodología

Como en cualquier otra investigación, una de las decisiones cruciales estuvo relacionada con el diseño de una estrategia metodológica que asegurara el cumplimiento de sus objetivos cognitivos. En las ciencias sociales se suelen distinguir dos perspectivas generales: la cuantitativa y la cualitativa. Si bien muchas veces son presentadas como rígidamente antagónicas, en la actualidad se tiende a considerarlas complementarias.<sup>4</sup>

En bibliotecología, especialmente en los estudios de usuarios iniciados a fines de la década del ‘40, ha prevalecido el empleo del enfoque cuantitativo. Éstos centraron su interés en la relación usuario-biblioteca y tuvieron como propósito el mejoramiento de la organización, o sea, la relación entre recursos de información,

3. *Vox: Diccionario general ilustrado de la Lengua Española*. 4ª. Ed. corregida y ampliada. Barcelona: Bibliograf, 1953, p. 1093

4. Véase: BRYMAN, A. *Quality and quantity in social research*. Londres: Routledge, 1988. VALLES, M. S. *Técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis, 1999

instalaciones, servicios y el rol del bibliotecario como intermediario entre la necesidad de información del usuario y la colección. Este enfoque, que tuvo continuidad hasta mediados de los años 80, resulta a nuestro juicio insuficiente para estudiar adecuadamente la necesidad de información de los usuarios.

Más recientemente, y de acuerdo con las recomendaciones de Wilson,<sup>5</sup> se comienza a emplear la estrategia cualitativa en el estudio del comportamiento de los usuarios, dado que las investigaciones de carácter cuantitativo no satisfacían plenamente los resultados esperados. De este modo se abrió espacio al análisis de los procesos en su contexto, involucrando en forma directa al investigador que debe interesarse por entender los sucesos estudiados desde la óptica de los actores.

En el presente estudio se trata de integrar ambas perspectivas porque ofrecen posibilidades de complementación. Sin embargo, no puede considerarse un trabajo basado en la “triangulación” metodológica en sentido estricto. Se trata más bien de una estrategia del tipo *multiple methods*,<sup>6</sup> ya que los enfoques cuantitativo y cualitativo —como se verá más adelante— se han empleado en diferentes instancias y con distintos objetivos, de manera consecutiva y no concurrente.

### a) Población

Para definir la población a estudiar se evaluó la posibilidad de incluir a todos los docentes de la Facultad de Humanidades; pero en razón de la diversidad de las áreas temáticas de las carreras ofrecidas, tal población resultaba ciertamente muy heterogénea. Esta realidad planteaba comportamientos distintos en cuanto a la búsqueda de información y uso de la Biblioteca. Mientras algunas áreas tienen un acentuado perfil técnico-profesional con campo laboral definido (Psicología, Educación Física, Bibliotecología, etc.), otras están predominantemente orientadas a la actividad docente y/o académica en general (Historia, Letras, Ciencias de la Educación, Filosofía, etc.).

Otra posibilidad analizada fue la de segmentar dicha población considerando ciertas características comunes. En este sentido, se pensó en circunscribir el estudio sólo a los docentes-investigadores.<sup>7</sup> 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, como los ya mencionados doctorandos,

5. WILSON, T. D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 1981, vol. 37, no.1, p.3-15

6. BRYMAN. *Op. cit.*

7. Docente-investigador es el término que se emplea en el marco del Programa de Incentivos para referirse a los investigadores que trabajan en la universidades y que están acreditados en el sistema. Ellos son categorizados con base a un esquema jerárquico que va, en forma descendente, desde la categoría I a la V.

tesistas, graduados o alumnos adscritos a cátedra, pero que igualmente poseían un perfil de usuario calificado, resultado de su actividad de investigación y que la Biblioteca debía atender y es de interés investigar.

Contempladas estas alternativas se determinó limitar la población de análisis al conjunto de investigadores: directores e integrantes de equipos de investigación radicados en FaHCE e incluidos en el programa de incentivos de la UNLP.

## b) Estrategias de recolección de datos

En primer lugar, se decidió realizar un censo de todos los investigadores utilizando un cuestionario estructurado, que permitiera un primer acercamiento a los patrones de conducta en relación con el uso de la biblioteca (identificando servicios requeridos, problemas recurrentes, frecuencia de uso, etc.).<sup>8</sup> Se pensó también este censo como un medio que facilitara identificar subgrupos de investigadores con características diferenciales. Teniendo en cuenta una etapa sucesiva del estudio, basada en entrevistas en profundidad, la idea subyacente era la de seleccionar aleatoriamente algunos casos de cada uno de estos subgrupos, y asegurar diversidad de perspectivas y realidades en relación con la biblioteca y sus servicios.

Dichas entrevistas en profundidad fueron la base del componente “cualitativo” de la investigación. Siguiendo a Valles<sup>9</sup> y a Marradi, Archenti y Piovani,<sup>10</sup> se puede argumentar que ellas tienen la ventaja de permitir la obtención de una gran riqueza informativa, en las palabras y enfoques de los entrevistados. Asimismo, generan “un marco de interacción directo, personalizado, flexible y espontáneo [que] proporciona al investigador la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas”.<sup>11</sup> Estas características las convirtieron en un instrumento ideal para acceder a los relatos de los investigadores con respecto al uso que hacen de los recursos de la biblioteca y a la evaluación que hacen de los mismos.

8. El cuestionario estructurado empleado en el “censo” fue sometido a una prueba piloto que permitió alcanzar una versión definitiva, cuyas características generales – así como los fundamentos de cada pregunta –, se analizan en el punto b.1 del apartado metodológico de este trabajo. El mismo fue posteriormente distribuido entre los miembros de la población usando dos modalidades: entrega personal o correo electrónico. El estudio se realizó sobre el total de los cuestionarios y sus respuestas fueron luego procesadas, codificadas y analizadas estadísticamente. La distribución y recolección de los cuestionarios se dificultaron por las siguientes razones: a) la mayoría de los investigadores desarrolla su actividad investigativa fuera del edificio de la Facultad; b) la tarea docente se cumple, mayoritariamente, sólo en uno de los dos semestres; c) la amplitud de las bandas horarias (de 8 a 22 hs.) de la actividad docente y de investigación que se realiza en el edificio de la Facultad; d) la ubicación del Departamento de Bibliotecología (5° piso), lugar indicado para la recepción de los cuestionarios ya completados, que queda fuera del área de aulas de máxima circulación (desde el 2° subsuelo al 3° piso). Por las razones expuestas, de una población estimada en 356 investigadores, sólo se obtuvieron 163 respuestas. Se lograron distribuir 291 cuestionarios, es decir que se llegó aproximadamente al 82% de la población. Por su parte, las respuestas recibidas equivalen al 56% del total de cuestionarios entregados.

9. VALLES. *Op. cit.*

10. MARRADI, A., ARCHENTI, N. y PIOVANI, J. I. *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Emecé, 2007.

11. VALLES. *Op. cit.* p. 196

Sin embargo, se detectaron algunos problemas cuya resolución se identificó como un prerrequisito para la exitosa realización de las entrevistas. En este sentido, se reconoció la necesidad de contar con una guía para su realización. Con esa finalidad se hizo una revisión de la literatura referida al tema de investigación, buscando identificar conceptos y problemas relevantes; también se realizaron entrevistas exploratorias a los bibliotecarios para conocer, desde su experiencia, algunas problemáticas de los investigadores en el uso de la Biblioteca de FaHCE.

### ***b.1.) Características del cuestionario***

El cuestionario diseñado para la realización del censo permitió cumplir con varios objetivos. En primer lugar identificar la proporción de la población que usa la Biblioteca, así como las características generales de dicho uso. El mismo incluyó una serie de preguntas de base referidas a: 1) sexo, orientada a detectar la proporción de hombres y mujeres que utilizan los servicios de la biblioteca; 2) edad, para determinar la distribución de la población que usa (y que no usa) dichos servicios según su edad; 3) lugar de residencia, para detectar si la concurrencia a la biblioteca puede verse afectada por la distancia geográfica; 4) carrera en la que desempeña su actividad, para estudiar la tendencia en el uso de los servicios en cada una de las especialidades de la Facultad; 5) cargo que desempeña, con el fin de observar si la posición ocupada en la jerarquía académica incide en la utilización de la biblioteca; 6) dedicación establecida por renta que percibe, porque se presume que un investigador con dedicación exclusiva a la actividad podría hacer un uso distinto de los recursos (tal vez más intensivo) del que hacen aquellos con dedicación simple.<sup>12</sup>

Asimismo, el cuestionario incluyó una sección específica dedicada a indagar las características de la utilización (o no utilización) de la biblioteca: 1) concurrencia personal a la Biblioteca de la Facultad en carácter de investigador, con el propósito de reunir uno de los datos medulares que se empleó para la formación de los subgrupos; 2) utilización de los servicios bibliotecarios a distancia, con la finalidad de contabilizarlo como usuario; 3) utilización de los servicios de la Biblioteca de la Facultad (in situ y a distancia) por medio de un colaborador o asistente; 4) utilización de los servicios de Biblioteca (in situ o a distancia) que no sea la de la FaHCE; 5) utilización de bibliotecas universitarias (UNLP) y no universitarias.

### ***b.2) Las entrevistas***

Como ya se ha indicado, el análisis estadístico de las respuestas a los cuestionarios del “censo” permitió definir grupos diferenciados en cuanto al uso de la biblioteca.

.....  
12. En el sistema universitario argentino los docentes-investigadores pueden tener una dedicación exclusiva (40 horas semanales), semi-exclusiva (20 horas semanales) o simple (9 horas semanales). En cuanto a su jerarquía, éstos pueden ser, en orden descendente: titulares, asociados, adjuntos, jefes de trabajo prácticos, ayudantes diplomados, adscriptos, ayudantes alumnos.

En función de una serie de criterios que se identificaron como relevantes en relación con las actividades de investigación, y más específicamente con el uso de la biblioteca de FaHCE para las tareas de investigación, se definieron los siguientes nueve subgrupos:

Características				
	Congruencia	Lugar de residencia	Dedicación	Cargo docente
1	No concurre	Buenos Aires		
2	No concurre	La Plata / Gran La Plata	Exclusiva / Semiexclusiva	
3	No concurre	La Plata / Gran La Plata	Simple	
4	Concurre frecuentemente		Exclusiva / Semiexclusiva	
5	Concurre frecuentemente		Simple	
6	Concurre ocasionalmente		Exclusiva / Semiexclusiva	Titular / Adjunto
7	Concurre ocasionalmente		Exclusiva / Semiexclusiva	JTP / ayudante
8	Concurre ocasionalmente		Simple	Titular / Adjunto
9	Concurre ocasionalmente		Simple	JTP / ayudante

En cada uno de estos subgrupos se seleccionaron aleatoriamente entre dos y cinco investigadores (según el peso del subgrupo con respecto a la población) que luego fueron entrevistados. La entrevista fue concebida como un espacio dinámico de interacción relativamente espontánea, a pesar del seguimiento de la guía elaborada con el propósito de tocar todos los temas de interés para el estudio, con todos los entrevistados. En general, se buscó indagar acerca de los procedimientos en la búsqueda de información, la imagen de la Biblioteca, las causas que impiden el uso óptimo de los recursos de información, y en los casos pertinentes, los motivos de la no concurrencia.

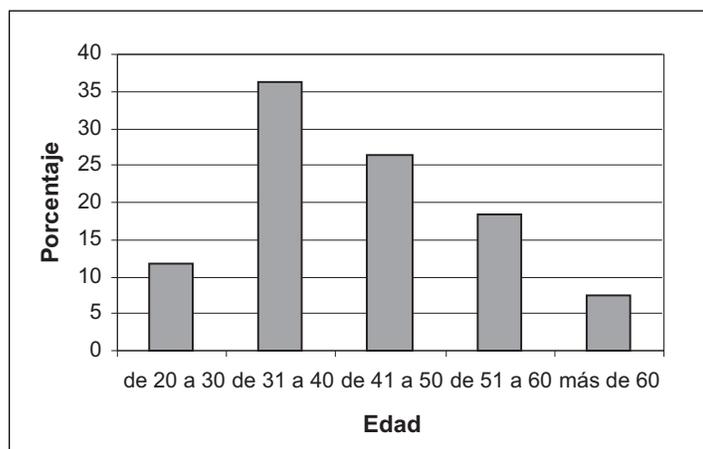
## Resultados

### a) Características socio-demográficas de los investigadores de FAHCE:

En esta sección se presenta una caracterización general de los investigadores de la FaHCE de acuerdo con sus aspectos socio-demográficos. Éstos no constituyen obviamente el núcleo central de los intereses de la presente investigación; pero resulta oportuno presentarlos para que el lector se haga una idea clara de la población estudiada. Por otra parte, en algunos casos estos aspectos socio-demográficos guardan relación con el tipo de vínculos que se establece con la Biblioteca. Entre ellos se incluyen también los datos referidos al área de especialización y/ o a la carrera en la que se desempeñan los investigadores, su posición en la jerarquía académica y su dedicación a las tareas de docencia e investigación.

En la muestra predominan los investigadores de sexo femenino (71,2%), especialmente comprendidos entre los 31 y 50 años. La distribución de los mismos en las distintas franjas de edad puede apreciarse en el gráfico 1:

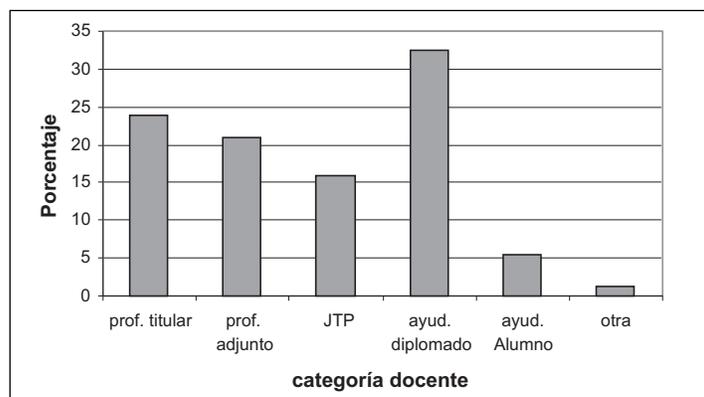
**GRÁFICO 1**  
**Distribución de edades de los investigadores de FAHCE**



La mayoría de los investigadores residen en la ciudad de La Plata (70,6%). El 16% de ellos vive en el Gran La Plata. El resto habita en la ciudad de Buenos Aires (10,4%), en el Gran Buenos Aires (1,8%) o en otras localidades (1,2%).

En cuanto a las carreras de pertenencia de los investigadores se destacan Letras (17,8%), Psicología (12,9%), Historia (12,3%), Ciencias de la Educación (9,8%) y Filosofía (9,8%). La mayoría de ellos se desempeñan como jefe de trabajos prácticos (JTP) y ayudante diplomado, o ayudante alumno (32,5%), aunque también es considerable el porcentaje de profesores titulares (23,9%) y adjuntos (20,9%). La distribución de los investigadores en las distintas categorías docentes se observa a continuación (Gráfico 2):

**GRÁFICO 2:**  
**Categoría docente de los investigadores de FAHCE**

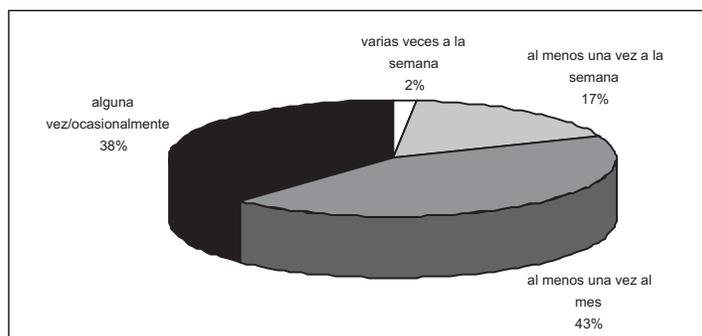


La dedicación simple a las tareas de docencia e investigación es la que prevalece (37,4%), seguida de la semidedicación (33,7%) y de la dedicación exclusiva (21,5%). El 7,4% restante trabaja *ad honorem*.

### b) Los investigadores y la Biblioteca

En esta sección se presentan los datos referidos al uso de los servicios de la biblioteca de FaHCE por parte de los investigadores. Se destaca en primer lugar que el 72,4% de ellos concurre personalmente a la biblioteca, aunque dicha concurrencia, tal como se evidencia en el gráfico 3, muestra distintos niveles de frecuencia.

**GRÁFICO 3**  
**Niveles de frecuencia en el uso de la biblioteca de FaHCE.**



Como era de esperar, entre los investigadores con residencia en la ciudad de La Plata el porcentaje de los que concurren a la biblioteca es mayor (78,3%) comparado con aquellos que viven en el Gran La Plata (65,4%) y en la ciudad de Buenos Aires (41,2%). Si se tiene en cuenta el cargo desempeñado, se observa que son los ayudantes Alumnos y los adscriptos los que en mayor proporción asisten a la Biblioteca (88,9%), seguidos de los JTP y los ayudantes diplomados. Entre los profesores titulares se registra el menor porcentaje de concurrencia (66,7%), aunque son los que más intensivamente la frecuentan (23,1% al menos una vez a la semana). En cuanto a la dedicación, se destaca que la mayor proporción de concurrencia se observa entre los investigadores *ad honorem* (83,3%). Entre aquellos con dedicación exclusiva y semi-dedicación se registra un nivel de concurrencia de alrededor del 74%, porcentaje que disminuye para los de dedicación simple (67,2%).

Es de hacer notar que el 25,8% del total de los investigadores utiliza la Biblioteca por intermedio de un asistente o colaborador. Obviamente, son los profesores

titulares los que más emplean esta modalidad (43,6%), seguido de los profesores adjuntos. Tal como se suponía, el recurso a asistentes y colaboradores disminuye notablemente a medida que se desciende en la escala docente. Los docentes con dedicación exclusiva son los que más recurren a esta opción (48,6%), proporción que disminuye progresivamente para las dedicaciones menores.

En cuanto a los servicios *on-line* que ofrece la Biblioteca, se destaca que sólo el 36,8% de los investigadores los utiliza. En oposición a lo que sucede con la concurrencia personal a la Biblioteca, los residentes en Buenos Aires son los que más usan este tipo de servicio (41,2%). El porcentaje de utilización del mismo no varía mucho si se considera el cargo docente de los investigadores, salvo para el caso de los ayudantes alumnos y adscritos que lo hacen en una proporción levemente mayor a los demás (44,4%). El menor nivel de uso de este servicio se registra entre los docentes de dedicación simple (27,9%). El porcentaje de uso no varía demasiado para los investigadores con los otros niveles de dedicación (aproximadamente 42% para todas las otras categorías).

El 87,1% de los encuestados hace uso de los servicios de otras bibliotecas. La importancia relativa de los diferentes tipos de biblioteca para los investigadores de FaHCE se observa en la siguiente tabla:

**TABLA 1**  
**Tipos de bibliotecas utilizadas por los investigadores de FaHCE**

Tipo de Biblioteca	Porcentaje
Otra biblioteca de la UNLP	14.8
Otra biblioteca universitaria (no UNLP)	19
Otra biblioteca no universitaria	16.2
Otra biblioteca universitaria (UNLP y no UNLP)	7
Otra biblioteca de la UNLP y otra biblioteca no universitaria	13.4
Otra biblioteca universitaria (no UNLP) y otra biblioteca no universitaria	19.7
Otra biblioteca universitaria (UNLP y no UNLP) y otra biblioteca no universitaria	9.9

La proporción de investigadores que usan otros tipos de bibliotecas no varía significativamente según el lugar de residencia, los de Buenos Aires frecuentan principalmente otras bibliotecas universitarias (no UNLP) y no universitarias, por su parte, entre los de La Plata y Gran La Plata, las otras bibliotecas de la UNLP

tienen una importancia relativa. El nivel de concurrencia a otras bibliotecas se mantiene estable en todos los niveles docentes. Las otras bibliotecas de la UNLP, tienen una importancia especialmente entre los ayudantes alumnos y adscritos, si se considera la dedicación, se observa que aquellos con dedicación simple son los que utilizan en menor medida otras bibliotecas (82%). Entre los investigadores con cualquier otro nivel de dedicación (exclusiva, semi-dedicación y ad honorem) el porcentaje de los que concurren a otras bibliotecas alcanza aproximadamente el 90%.

### **c) La relación con la Biblioteca en palabras de los investigadores**

En esta última sección se presentan sucintamente algunas consideraciones generales derivadas de las entrevistas realizadas a varios representantes de cada uno de los nueve subgrupos de investigadores, formados a partir del análisis estadístico de las respuestas al cuestionario del censo.

En el caso del grupo uno la distancia geográfica entre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y La Plata condiciona fuertemente los vínculos con la Biblioteca y la utilización *in situ* de sus servicios. Los profesores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que se desempeñan en la UNLP son en general personas con larga trayectoria académica, y es común que dirijan grandes equipos de investigación y de cátedra en los que existe una determinada jerarquía interna. Según sus propias palabras, son muchas veces los asistentes locales los que buscan los materiales en la biblioteca de FaHCE, en el caso de que esto resulte necesario. Estos docentes por lo general también tienen inserción en instituciones educativas de Buenos Aires, y no sorprende por lo tanto que recurran a sus bibliotecas -aunque sea por una mera cuestión de comodidad en los desplazamientos- en vez de asistir a la de FaHCE. Finalmente, ellos indicaron que suelen recurrir a su amplia red de contactos personales e institucionales -habitualmente mucho más extensa que las de sus pares platenses- para acceder a los documentos necesarios en sus investigaciones.

Entre los investigadores que habitan en La Plata (o sus adyacencias) y no concurren a la Biblioteca de FaHCE (grupos 2 y 3) se encuentra, como era de prever, una de las visiones más críticas con respecto a su infraestructura y servicios. Fueron frecuentes las quejas sobre la inconveniencia de los horarios, sobre la deficiencia de las colecciones (sobre todo su desactualización) y sobre la atención del personal. Pero no en todos los casos la no concurrencia obedece a estos factores, también inciden el tipo de función que se desempeña en el equipo de investigación, la posibilidad de acceder a buenas bibliotecas particulares, a las de otras instituciones y a servicios *on-line*.

Entre aquellos que concurren poco a la Biblioteca (grupos 4 y 5) se observan en cambio los comentarios más favorables con respecto al espacio físico, la infra-

estructura y la atención del personal de la Biblioteca, pero en algunos casos se destaca la falta de comunicación y de difusión de sus servicios. Los investigadores de dedicación simple, que en general están empezando su carrera académica, encuentran además que el catálogo y la colección les son satisfactorios. Los de dedicación exclusiva o semiexclusiva, que suelen estar en una etapa avanzada de su carrera académica, y por tal motivo solicitan con frecuencia materiales específicos, encuentran deficiencias en la colección. Sin embargo, recurren a servicios como la localización de documentos y desideratas. De todos modos, la concurrencia a otro tipo de bibliotecas también se da en estos grupos.

Finalmente, entre los investigadores que concurren poco frecuentemente a la Biblioteca (grupos 6, 7, 8 y 9) la situación es muy variada. Los profesores titulares o adjuntos con dedicación exclusiva o semiexclusiva (grupo 6) señalan las deficiencias del espacio físico y de la colección, pero manifiestan que debido a la naturaleza de la documentación que requieren, recurren a otras bibliotecas o a otras fuentes de información (institucionales/personales/Internet).

Los JTP y ayudantes con el mismo nivel de dedicación (grupo 7) manifiestan mayor satisfacción con los servicios y una mejor interacción con los bibliotecarios. La escasa concurrencia está dada fundamentalmente por la existencia de otras fuentes a través de las cuales se nutren de los documentos necesarios. Los docentes titulares y adjuntos con dedicación simple (grupo 8) reconocen las deficiencias del catálogo y de la colección (que es calificada como “incompleta”). Asimismo, critican la atención muy desigual que reciben de parte de los distintos empleados de la biblioteca, la lentitud en la atención de algunos servicios y los costos de otros, como ISTE<sup>13</sup> (que sin embargo es juzgado en general de modo positivo). Finalmente, los JTP y ayudantes con dedicación simple (grupo 9) manifiestan su satisfacción con el espacio físico, con los catálogos y con la atención de los bibliotecarios; pero destacan también la falta de referencia especializada para los investigadores. Su bajo nivel de concurrencia está determinado fundamentalmente por la escasez de tiempo, ya que en general estos investigadores tienen que ocuparse en otras actividades laborales fuera del ámbito universitario.

## Conclusiones

Con esta investigación se pudo observar que no existe un tipo homogéneo de conducta en la búsqueda de información por parte de los investigadores de FaHCE.

.....  
13. Iberoamerican Science & Technology Education Consortium. Es el Consorcio Iberoamericano para Educación en Ciencia y Tecnología, del cual la UNLP forma parte desde 1990, cuyo propósito es proveer material bibliográfico a docentes e investigadores de la UNLP que no se encuentra en sus Bibliotecas.

Su evaluación de la Biblioteca de la Facultad y sus vínculos con ella tampoco son uniformes. Se infiere que esto se debe en parte a la heterogeneidad propia de la población de investigadores: ellos transitan distintas etapas de la carrera académica, tienen diversos niveles de dedicación horaria, desiguales posiciones jerárquicas, etc. No menos importante resulta el hecho de que se dedican a distintas disciplinas y a diferentes formas de investigación (teórica o empírica) y requieren materiales documentales de variado tenor.

Cabe destacar que muchos de los investigadores se han sumado a esta actividad en tiempos recientes, estimulados por el Programa de Incentivos a la Investigación del Ministerio de Educación. Otros, en cambio, con una carrera más asentada, tienen un perfil más profesionalizado y especializado. Estos últimos tienden a ser más críticos de la colección y de la Biblioteca en general. Ellos suelen tener acceso al mundo de la información por medio de sus contactos personales e institucionales, conseguida a lo largo de los años. En consecuencia, su relación con la Biblioteca en muchos casos difiere.

La Biblioteca, por su parte, dentro de un contexto de restricciones presupuestarias, debe atender la demanda de miles de estudiantes cuyos requerimientos son muy distintos a los de un investigador profesional. En consecuencia, tal como se ha observado, es común que los investigadores no la perciban como una institución capaz de satisfacer sus demandas, o simplemente desconozcan muchos de los servicios especializados que allí se prestan. De todos modos, está claro que, tal como marca una de las tendencias actuales en la disciplina, la Biblioteca de FaHCE debería profundizar la actividad de comunicación, debido a que resulta particularmente notable que muchos de sus usuarios (o potenciales usuarios) desconozcan la amplia gama de posibilidades que ella ofrece para acceder al vasto mundo de la información.

Desde siempre, la biblioteca universitaria ha actuado como intermediaria entre lo publicado y lo que necesita la comunidad universitaria. Diversos autores coinciden en señalar que, actualmente, agrega a su misión la de ser intérprete del anárquico mundo de la información electrónica, en razón de que la adquisición y actualización de los conocimientos implica acceder a los distintos recursos disponibles según las diversas materias y especialidades. Por ende, las actuales funciones de las bibliotecas universitarias son las de describir el conocimiento, analizarlo previamente, organizarlo y presentarlo en la forma en la que los usuarios puedan consultar los recursos y obtener el máximo de información.

Atendiendo a las problemáticas expuestas en el punto c) de los resultados de la investigación, presentamos a continuación —a modo de cierre del artículo— algunas reflexiones y sugerencias como respuesta a las cuestiones señaladas por distintos grupos de investigadores:

- Respecto de las dificultades motivadas por las distancias geográficas que separan a los investigadores de la Biblioteca de FaHCE, se considera que esta situación aparece como problema en razón de que la Biblioteca mantiene un sistema estructurado, al no contemplar esta dificultad ofreciéndole al usuario servicios acordes con sus particulares necesidades. Según Anglada “La clave es estar cerca del usuario cuando nos necesita, invisible cuando las cosas funcionan y mágicamente materializarse cuando hay algún problema”.<sup>14</sup> Para dar respuesta a esta situación, se requeriría brindar mayor diversidad de servicios en la Web, como forma de estimular e incentivar la participación del usuario distante. Núñez Paula señala que actualmente las características de los usuarios se convierten en la base técnica del diseño flexible, de la realización y de la evaluación de las actividades de las Bibliotecas y, “cada vez más, la interacción con éstos, su participación activa en los propios procesos informacionales, es la garantía de la calidad”.<sup>15</sup> Asimismo sugiere que los horarios, las tareas, las metas y las exigencias se flexibilicen para la interacción, de modo que se ajusten fácilmente a las necesidades de los usuarios.
- En relación con el uso de las redes de contactos personales (colegios invisibles) o institucionales, el desafío de la biblioteca universitaria —según Anglada — “...está determinado por las actitudes de los usuarios y de las instituciones que las sufragan más que por las innovaciones tecnológicas”.<sup>16</sup> En tal sentido, se sugiere que la Biblioteca de FaHCE comparta la información de la base de datos de investigadores de la UNLP, o más específicamente de las Secretarías de Investigación y de Posgrado de la Facultad, con el propósito de elaborar un listado de temáticas objeto de estudio de las investigaciones en curso. A su vez, la difusión de la creación intelectual de los investigadores de FaHCE posibilitará establecer perfiles de los investigadores, a los efectos de favorecer contactos entre ellos por afinidad temática y un mejor aprovechamiento de su producción documental. Otra alternativa propuesta es la de detectar instituciones relacionadas con las temáticas objeto de estudio de las investigaciones en curso para establecer vínculos que permitan desarrollar acciones comunes en la difusión del conocimiento especializado.
- En cuanto al problema de la falta de referencia especializada expresada por los investigadores, una condición fundamental para organizar ese servicio es conocer los hábitos de información de los usuarios. Esto permitirá una mejor planifi-

14. ANGLADA I de FERRER, L. Posibles escenarios per a les biblioteques universitàries del futur. *Métodos de Información*, 1997, vol. 4, no. 20, p. 41-47.

15. NÚÑEZ PAULA, I. A. Discurso vs. acción. El usuario/cliente/lector y la ética en la teoría vs. la práctica de la gestión de todo. *Forinf@: Revista Iberoamericana de Usuarios de Información*, 2001, vol. 11, p.6-10.

16. ANGLADA. *Op. cit.*

cación, gestión y diseño del mismo y requerirá que la Biblioteca efectúe estudios exploratorios sobre necesidades de información de los usuarios.

- Respecto a la no concurrencia de los investigadores por no disponer de espacios adecuados para el trabajo de investigación, Núñez Paula plantea la necesidad de “Interactuar con ellos frecuentemente ayudando a su actividad y no entorpeciénola con horarios, lugares, canales y condiciones incómodas para obtener el servicio, que los sustraigan de sus acciones habituales”,<sup>17</sup> o sea, dar prioridad a la necesidad del usuario.
- En lo relativo a la desactualización, a la naturaleza de la documentación que requiere y a la colección incompleta, se observa la falta de compromiso del Estado con las universidades, en especial en la asignación de presupuestos para el desarrollo de colecciones, el equipamiento tecnológico, la adquisición de nuevos soportes de información, la participación en redes de comunicación y consorcios de recursos documentales. Es fundamental en este sentido reconocer que la sociedad del conocimiento impone a la biblioteca universitaria, y en consecuencia a la universidad, situar a la investigación, generadora de conocimiento, en el centro neurálgico de su actividad y hacer de ella el pilar de la enseñanza.<sup>18</sup>
- En lo relativo a la difusión de los servicios, Nuñez Paula advierte que será necesario contar con “Personal, recursos y alguna metodología, destinados a monitorear las necesidades de los grupos de usuarios que más contribuyen al éxito de la organización y a la interacción constante con estos aunque ellos no lo soliciten.”<sup>19</sup>

17. Núñez Paula. Discurso vs. Acción. *Op. cit.*

18. MOSCOSO, P. La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el Espacio Europeo de Enseñanza Superior [en línea]. Disponible en Internet: *Jornadas REBIUN 2003 Los Centros de recursos del aprendizaje y la investigación docente*. [Consulta: 3 de mayo de 2005]. [http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas\\_REBIUN/4%20%20nueva\\_mision\\_bibliotecas.pdf](http://biblioteca.uam.es/documentos/Jornadas_REBIUN/4%20%20nueva_mision_bibliotecas.pdf)

19. Núñez Paula. Discurso vs. Acción. *Op. cit.*

## Anexos

### CUESTIONARIO:

#### IMPORTANTE:

La presente encuesta forma parte de una investigación acerca de los procedimientos en las búsquedas y la utilización de las bibliotecas por parte de los investigadores de la FAHCE-UNLP. Su objetivo principal es realizar un diagnóstico que permita optimizar el uso de recursos de información y proponer mejoras en los servicios bibliotecarios de la Facultad.

En esta primera instancia estamos interesados en obtener una estimación general y preliminar del uso de la biblioteca de la facultad, la que será profundizada en etapas sucesivas a través de la realización de entrevistas personalizadas.

Solicitamos a usted tenga a bien responder este cuestionario. Tan sólo le demandará cinco minutos. La información recolectada será tratada con la más estricta confidencialidad.

N° de serie: ..... (Sólo para uso interno)

#### 1) SEXO:

- a. **Mujer** ( )
- b. **Hombre** ( )

---

#### 2) EDAD:

- a. Entre 20 y 30 años ( )
- b. Entre 31 y 40 años ( )
- c. Entre 41 y 50 años ( )
- d. Entre 51 y 60 años ( )
- e. Más de 60 años ( )

---

#### 3) LUGAR DE RESIDENCIA (Localidad):

---

#### 4) ¿En qué carrera desempeña principalmente sus actividades? (Especificar)

#### 5) CARGO (indicar su cargo universitario de mayor jerarquía):

- a. **Profesor titular** ( )
- b. Profesor asociado ( )
- c. Profesor adjunto ( )
- d. Jefe de Trabajos Prácticos ( )
- e. Auxiliar docente ( )
- f. Ayudante alumno / adscrito / estudiante ( )

**6) DEDICACION:**

- a. Exclusiva
- b. Semi-dedicación
- c. Simple

---

**7) ¿Concurre personalmente a la biblioteca de la Facultad por sus tareas de investigación?**

- a. SI
- b. NO

**7.1 Con qué frecuencia?**

- a. Varias veces a la semana
- b. Al menos una vez a la semana
- c. Al menos una vez al mes
- d. Alguna vez al año / ocasionalmente

---

**8) ¿Utiliza los servicios a distancia (consultas bibliográficas telefónicas o por e-mail, consultas al catálogo *on-line*) de la biblioteca de la Facultad?**

- a. SI
- b. NO

---

**9) ¿Utiliza los servicios de la biblioteca de la Facultad (*in situ* o a distancia) a través de un colaborador o asistente?**

- a. SI
- b. NO

---

**10) ¿Utiliza los servicios de otra biblioteca (*in situ* o a distancia) que no sea la de la Facultad?**

- a. SI
- b. NO

**10.1 Especificar (marcar todo lo que corresponda):**

- a. Otra biblioteca de la UNLP
- b. Otra biblioteca universitaria (no UNLP)
- c. Otra biblioteca no universitaria

**Por favor devolver la respuesta del cuestionario  
a la Secretaría de su Departamento o a la Secretaría  
del Departamento de Bibliotecología (5to. piso,  
of. 528 de lunes a viernes de 8 a 13 hs.)**

### **GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS:**

- Temática de investigación
- Obtención de información

*¿Dónde y cómo (mediante qué elementos o personas) obtiene la información necesaria para su proyecto de investigación?*

*(Biblioteca - Colegio invisible – Archivo - Centro de Documentación - Compras en el exterior (biblioteca privada) – Internet – Por medio de un auxiliar - Por servicio especializado...)*

*Con qué facilidad se obtiene la información y dónde?*

#### **Si concurre a la Biblioteca...**

- Espacio físico de la Biblioteca

*¿Encuentra dificultad en el acceso?*

*¿Ubica rápidamente el sector que le interesa?*

*¿Usa sala especial para investigadores?*

*¿Le resulta comfortable?*

- Interacción con el Bibliotecario

*¿Acude al bibliotecario para realizar búsquedas de información?*

*¿Por qué motivos?*

*(Le tiene confianza - Le consigue siempre lo que busca - Conoce los recursos con que cuenta la biblioteca...)*

*¿Se siente asistido por el personal de biblioteca?*

*¿Qué tipo de dificultades le ayudan a resolver?*

*(Manejo de los catálogos - Uso de bases de datos (propias de la biblioteca, en CD-ROM, en línea) - Consultas on-line (OPACs) - Búsquedas en bases de datos de acceso libre (ofrecidas por la biblioteca por un tiempo determinado) - Localización de artículos de publicaciones periódicas - Consultas a RELAP - Búsquedas en Internet...)*

- Satisfacción de necesidades de información

*¿La biblioteca satisface siempre sus necesidades de información?*

*¿En qué medida piensa que satisface dichas necesidades?*

*De no ser satisfechas sus necesidades de información, ¿Cómo procede?*

*(Solicita la compra del material que no localizó – No solicita compra ni menciona esta carencia...)*

#### **Si no concurre a la Biblioteca...**

- Razones de la no concurrencia

*(Cantidad, actitud y capacitación del personal - Tiempo de demora – Horario - Imposibilidad de acceder a las estanterías - Requisitos exigidos para el préstamo -*

*Restricciones para el préstamo - Imposibilidad de solicitar por correo electrónico - Carencia de lista de novedades - Carencia de contenidos corrientes de pp. - Falta de actualización de las publicaciones periódicas - Falta de repertorios bibliográficos - Imposibilidad de consultar bases de datos en CD-ROM - Falta de obras específicas ...)*

**Si concurre a otras Bibliotecas...**

- Razones de la concurrencia

*(Lugar de residencia - Especificidad temática de la colección - Especificidad de formatos (diarios, periódicos, estadísticas, leyes, literatura gris, etc.) - Horarios y servicios - Consulta a distancia (correo electrónico, bases de datos) ...)*

**Biblioteca particular...**

- Acceso a la información en forma particular

*(Suscripción a títulos de su especialidad - Acceso a Internet ...)*