

IMAGEN SOCIAL DEL BIBLIOTECARIO

Indagación de la imagen social del
bibliotecario que construye el usuario de
bibliotecas.

Fernando Gabriel Gutiérrez

Con la colaboración de Carla Cabrera y Susana Ugalde

Noviembre 2005



Este obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

[CompartirIguual 3.0 Unported.](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)

I Introducción

“¿Qué necesitas?”. “Información para un trabajo práctico de la escuela”. “¿Sobre qué tema?”. Entre los estantes acomodando libros, o buscando material para ofrecer aparece una figura que desliza en el espacio de la biblioteca. Está presente en todos lados y en ningún lugar. Mientras en la sala hay personas leyendo, procesando la información ofrecida por aquellos, y ella van y viene en un fluir de la información y el conocimiento que ofrece esa figura una constante.

La figura del bibliotecario/a aparece en una sociedad donde la información toma protagonismo, y esa información ya no circula por entre los libros nada más, y desde un ordenador se puede acceder a ella, y dónde las consultas remotas, de pantalla a pantalla es frecuente entre las nuevas generaciones, y las no tanto.

En este contexto, se piensa que ya no se necesitaría de la presencia física de la persona para saciar una necesidad informativa de cualquier índole. Sin embargo, el trabajo impersonal, la mano que te acerca un libro, una monografía, un “qué necesitas” es uno de los atributos de los/las bibliotecarios/as. Todavía se confía al calor humano de ellos.

Este trabajo se basa en la indagación de la imagen en la actualidad que se tiene de los/las bibliotecarios/as por parte de los usuarios de las bibliotecas. Indagar sobre esto en una sociedad donde el libro no es el soporte principal de la información, y la nuevas tecnologías (internet, las bases de datos virtuales, archivos digitales, entre otras) cada vez más acercan distintos puntos de vista informacionales se hace necesario para revalorizar la importancia del contacto humano.

Las bibliotecas no se piensan como el espacio donde se acumula el conocimiento, sino se piensa en Internet. Ante estos cambios en relación al acceso en la información nos interesó preguntarnos cómo guía para nuestra investigación:

- ¿La imagen que se forman los usuarios de las bibliotecas tiene que ver con una visión anticuada de la actividad, como aquellas personas que se dedican a acomodar libros, y que tienen una vida encerrada?
- ¿La atención, la confianza, el buen trato que reciben los usuarios ejerce una influencia significativa sobre la percepción que se construye sobre la imagen del bibliotecario?
- ¿Existe alguna diferencia entre la frecuencia de visita a una biblioteca y la imagen positiva y negativa que se tiene del trabajo bibliotecario?
- ¿La edad de los usuarios está relacionada con las diferentes imágenes del bibliotecario?

Teniendo en cuenta estos aspectos nos propusimos con esta indagación:

- analizar la diferencia de percepción de la imagen del bibliotecario que hacen los profesionales de los usuarios
- determinar si la imagen que construyen los usuarios se corresponde a una visión estereotipada de la actividad
- evaluar si la frecuencia de la visita a la biblioteca por parte de los usuarios tiene incidencia en una imagen no estereotipada del bibliotecario.
- indagar si la percepción que tienen los bibliotecarios de su actividad efectivamente es similar a la que perciben los usuarios.

Esta investigación es conveniente porque permite indagar las percepciones que tienen los usuarios de los bibliotecarios como aporte para ayudar a los/las bibliotecarios/as a profundizar y mejorar su relación con ellos, los usuarios.

En la parte teórica esbozamos un trayecto bibliográfico en varios autores sobre las capacidades y roles de la figura tradicional y actual del accionar bibliotecario. Nos encontramos que se hace hincapié en lo que debe ser, y la imagen negativa que se menciona que se hace del bibliotecario.

En la parte metodológica elegimos encuestar a los usuarios de las bibliotecas "Jean Jaurés" de Luján y Leandro N. Alem e General Rodríguez. Decidimos comparar dos unidades de información para ver en el contraste de afirmaciones de los usuarios ver diferencias y semejanzas en la percepción de los/las bibliotecarias. También, analizamos la visión total que hicieron los usuarios de las dos bibliotecas.

II

Marco teórico

Cuando nos referimos a imagen, el diccionario Enciclopédico define a “una representación sensible de un objeto en ausencia de éste y que puede ser revivida por la conciencia”. La representación social que se construye de los bibliotecarios es una cuestión que no está profundizada en la bibliografía que hemos consultado. Se hace hincapié en la visión del accionar teórico desde propuestas de los mismos autores sobre bibliotecología. No es lo mismo la imagen que se construye desde los textos a la que percibe la sociedad.

Sin embargo, José Gómez Hernández, se refiere a que “la imagen social del bibliotecario está teñida de tópicos, que influyen todavía en las expectativas comunitarias respecto de las bibliotecas”. Esos tópicos todavía tienen una mirada negativa. Por lo tanto, esa construcción, para él, influye en la relación que establecen los usuarios con la biblioteca y los bibliotecarios.

“La imagen típica de los bibliotecarios – describe Gómez Hernández - ha sido de personas tristes, aburridas, hostiles o tímidas, con las que costaba comunicarse. La gente ha visto a los bibliotecarios como personas que trabajaban en sitios pasivos en que no se hace nada y hay tiempo de leer, con intereses humanísticos, subestimados, falta de autoconfianza, obedientes, con escasa iniciativa y rechazo de la competencia y de los conflictos”. O sea, que socialmente, para este autor, esta percepción de la imagen de los bibliotecarios todavía perdura.

Y acordamos con él que “aunque sea triste reconocer estos rasgos, debemos ir revisando en qué medida se corresponden con realidades todavía hoy, e intentar actuar nuevas actitudes que creen una imagen más positiva en la comunidad de usuarios”.

La bibliografía sobre la actividad de los bibliotecarios y su accionar profesional según Gloria Puján Dante, es “cada vez menos: un cumplidor de tareas rutinarias, un administrador, de colecciones información, un crítico de los errores del usuario, un centralizador de documentos, un dependiente de su acervo, un intermediario pasivo, un oscuro entre cuatro paredes, un monitor en la organización de documentos”. Aquí se caracteriza la imagen negativa o anticuada de la profesión.

Y, en el desarrollo moderno de su actividad, los representa como que “cada vez más un sintetizador ágil de información, un administrador de productos y servicios de información, un promotor de los aciertos del cliente, un jugador del equipo en el proceso de acceso, un agregador de valor a la información, un amante de la visibilidad, un motivador en el uso de la información”.

Entonces, encontramos una visión contrapuesta, la visión tradicionalista, negativa, del bibliotecario pasivo y la actual, activo, visible actor de una organización en movimiento.

Incluso desde la definición de bibliotecario de Bonocuore hay un trasfondo tradicionalista o negativo del bibliotecario. “El diccionario académico lo define

así: persona que tiene a su cargo el cuidado de una biblioteca". No es la persona que activa la biblioteca, sino que cuida el acervo. Y más adelante en el texto, explica que "el bibliotecario, en la época moderna su función cambia y se convierte en técnico profesional. Ya no es más un autodidacta librado en su formación a los azares de lecturas espontáneas y a una práctica empírica y rutinaria". Pero su función de administrador de libros continúa.

En contraposición a esta imagen, Gómez Hernández especifica que "con la biblioteca pública se incorporan bibliotecarios de corte popular, que relacionan su trabajo con la Educación e incorporan una dimensión social que los relacione con la alfabetización y la animación. Van apareciendo bibliotecarios orientados al servicio de la comunicación científico como bibliotecario especializados". Hoy el bibliotecario tiende su actividad más allá del cuidado, sino que se convierte en un actor que se comunica constantemente con su entorno social. Esta es una imagen positiva.

Otro autor, Gastón Litton, nombra las cualidades y atributos del bibliotecario:

- **Sentido de orden:**

una persona sin fino sentido de orden no tiene la menor oportunidad de destacarse en esta profesión ¿ por q somos tan categóricos al insistir en este requisito? Sencillamente, porque el bibliotecario vive y trabaja clasificando y arreglando material bibliográfico. Este trabajo requiere una actitud analítica.

- **Necesidad constante de educación:**

el auténtico bibliotecario es una persona de amplia cultura, experiencia y formaciones profesional. Una cuidadosa preparación universitaria le es indispensable. Posteriormente la experiencia le dará destreza en el manejo de los libros. A menudo el bibliotecario siente la necesidad de amplia

- **Don de gentes**

Es difícil dar idea de la verdadera dimensión de papel de los buenos modales y la urbanidad. Por importante que sean la preparación y experiencia profesionales que en ningún momento disminuimos, es aun mas importante saber llevarse bien con todos. Cierta capacidad para congraciarse con la gente es muy apreciable en un bibliotecario y esta cualidad asegura a la institución la tranquilidad y armonía necesarias para su éxito.

- **Tolerancia:**

como el bibliotecario está llamado a prestar sus servicios en una comunidad heterogénea de seres humanos que presenta toda la gama de la sociedad contemporánea debe respetar las opiniones y los prejuicios de los demás. Debe saber controlar todo entusiasmo que pudiera impedirle tener el dominio de cualquier situación. El bibliotecario considera también

la intolerancia, terquedad y obstinación como cualidades indeseables y se mostrara siempre tratable y simpático con su heterogéneo publico.

- **Condiciones físicas:**

al público le gusta ser atendidos por bibliotecarios, simpáticos, comunicativos, medidos y sanos, con excelente vista y oído y buena salud. En ciertas horas del día y determinadas épocas del año algunos sectores de la biblioteca conocen momentos q exige notable actividad física y a los empleados gran resistencia corporal.

- **Atención a los detalles:**

muchas de las funciones regulares de una biblioteca son minuciosas y capacidad por el detalle ayuda al bibliotecario enormemente. Una buena memoria, necesita también ordenar sus apuntes de acuerdo a sistema sencillo y funcional q le permite adaptarlos a las diversas circunstancias.

- **¿Genios o gente común?:**

La profesión de bibliotecario no requiere ni busca genios para hacer el trabajo; necesita mas bien personas dotadas de una inteligencia normal que puedan adaptarse rápidamente al ambiente. El bibliotecario medio necesita mente lógica y ordenada estar dotado de buena memoria y ser cuidadoso y atento a los detalles sin incurrir en excesos como los que caracterizan a los perfeccionistas".

Para Litton, esta "profesión ofrece pocas posibilidades para egocéntricos, los introvertidos tímidos, tercos. También deben ser admitidos los indiferentes ni personas impacientes con tareas que requieren atención".

En fin, todos estos atributos aparecen desde el punto de vista de los teóricos, y en esta investigación se indagará si estos rasgos son representados por los usuarios. Comprobar como aparecen las dos imágenes positivas y negativas de la actividad bibliotecológica.

III

Método

Para esta investigación se determinó como universo de análisis a todos los usuarios de la Biblioteca Popular y Obrera "Jean Jeures" de Luján y de la Biblioteca Municipal "Leandro N. Alem" de General Rodríguez.

La muestra de estudio se decidió abocar a estudiar a 25 usuarios de cada una de las bibliotecas, lo que hace un total de 50 usuarios.

Como técnica de recolección de datos se seleccionó al cuestionario, con opciones abiertas

Esta investigación es de carácter descriptivo, ya que se busca con este trabajo describir la imagen que se construyen los usuarios de los bibliotecarios y los bibliotecarios de sí mismos.

Las variables tenidas en cuenta y que hemos definidos son:

Sexo: conjunto de factores orgánicos que dividen al macho de la hembra.

- Edad: tiempo en que una persona ha vivido desde su nacimiento
- Frecuencia de visita a la unidad de información: cantidad de veces que una persona visita la unidad de información
- Tipo de usuario: el grado de formación académica determina

Imagen del bibliotecario: representación que realiza el usuario del accionar bibliotecario.

-Trato del bibliotecario: que actitudes tiene la persona con respecto a los usuario que atiende.

- Ocupación de los usuarios: profesión u actividad laboral que efectúa con frecuencia para su sustento
- Cantidad de material entregado: el número de textos entregado al usuario.
- Utilización de los servicios de la biblioteca: con qué frecuencia el usuario visita la biblioteca.
- Lectura de libro recomendado: en esta variable se tratará de indagar quién recomienda libros a las personas encuestadas.
- Imagen de los bibliotecarios: que representación construyen los usuarios de los/as bibliotecarios/as.
- Consideración actividad bibliotecaria: esta variable sera abierta ya que se tratará de establecer de qué manera se ve a los bibliotecarios.

Las variables directas en relación a nuestra investigación son las dos últimas: imagen de los bibliotecarios y consideración actividad bibliotecaria.

IV

Resultados

Totales de las dos bibliotecas

Sexo.

La cantidad total es: 15 % de los encuestados son hombres y 85 % mujeres. Por lo tanto, el sector femenino aparece como mayoritario en la contestación del cuestionario.

Ocupación.

Sumados los de las dos bibliotecas, los estudiantes que respondieron son el 75 %, amas de casa y profesionales un 10 %, y con un 5 % de changarines. Los estudiantes en este caso también son mayoría. Aquí se vislumbra la relación de las bibliotecas populares y públicas con las escolares que tienen como concurrencia especial a estudiantes. ¿Será que las bibliotecas escolares no satisfacen las necesidades de información de sus usuarios?

La cantidad de información que solicitó el usuario

servió para sus fines respondió un 95 %, y los que no les sirvió un 5 %. En este caso, en las bibliotecas no aparece ningún atisbo de falta en la cantidad de material ofrecido por los/las bibliotecarios/as.

La frecuencia

con que los encuestados visitan a las dos bibliotecas correspondió dos veces por semana a un 75 %, y con un 10 % todos los días y sólo por hoy. El porcentaje de encuestados que visita más de una vez por semana a las bibliotecas es alto. Esto significa que las personas suelen trabajar asiduamente en las unidades de información.

Utilización de los servicios de las bibliotecas

Los encuestados suelen utilizar las dos bibliotecas en su mayoría con un 60 % para consulta de material en sala, después para estudiar con material propio con un 20 %, seguido con 10 % para sacar fotocopias, y con 5 % para consultar en internet y trabajar en la PC.

Atención del bibliotecario.

El 40 % de los usuarios que respondieron de las dos bibliotecas considera buena la atención del bibliotecario/a; como excelente y muy bueno el 30 %; malo el 20 % y el 10 % regular.

Recomendación de libros.

Al 70 % de los usuarios de las dos bibliotecas le han recomendado libros. O sea, una de cada tres personas le han insinuado la lectura de libros de textos. Y al 30 % nunca han manifestado la recomendación de libros. El 40 % manifestó que un amigo se los recomendó, el 30 % un profesor, el 15 % un familiar, y en último puesto el bibliotecario.

Selección de características de los bibliotecario/a

Antes de comenzar con los resultados, queremos explicar que esta variable se le pidió a los encuestados que eligieran, entre quince adjetivos, cinco en orden de prioridad que caractericen para ellos a cómo consideran que son los/as bibliotecarios/as. Elegimos este formato pues pensamos que al darles rasgos negativos y positivos de los bibliotecarios los encuestados tendrían posibilidad de elegir entre varios aspectos, y además, jerarquizar esa elección.

Por tal motivo, no se hizo una descripción en porcentajes de los resultados, sino que se contó la cantidad de aparición de los adjetivos en cada usuario. Si hacíamos el porcentaje de respuesta no tendríamos información pertinente, pues lo que nos interesó es qué adjetivos se eligieron el mayor número de veces y no con cuanto porcentaje se los eligió. En este sentido, primero se hizo la enumeración de los resultados de las dos bibliotecas juntas, y después en forma separada.

En primer lugar, la totalidad de los usuarios que respondieron las encuestas de las dos bibliotecas ven a los bibliotecarios como **ordenados**. Segundo y tercer lugar, aparecen como poseedores de **buenos modales**. El cuarto aspecto, los bibliotecarios/as son descriptos como **sociables**. Y en el quinto, el rasgo de **mujer**.

Ahora, pasando a un análisis en detalle de cada biblioteca, los resultados cambian considerablemente. En la biblioteca Jean Jaurés, primero también los ven como **ordenados**, segundo como **memoriosos**, tercero de **buenos modales**. El siguiente aspecto, el quinto como **sociables**, y el último como **mujer**.

En cambio, en la biblioteca Leandro N. Alem, eligieron los siguientes aspectos: como **ordenados**, segundo y tercero: **buenos modales**; en el cuarto lugar, **sociables**; y por último como **mujer**.

Consideración de las actividades bibliotecarias

En las dos bibliotecas, el 10 % de los encuestados respondieron que la actividad bibliotecaria es un **trabajo dinámico**, con el mismo porcentaje como **acomodador de libros**, tanto como cumplidor de tareas **rutinarias**.

Pero con un 70 % de respuesta respondieron que la actividad bibliotecaria **hace accesible la información**. Este dato se relaciona con las apreciaciones sobre la pregunta abierta sobre lo que consideran lo que es un bibliotecario. Y es el valor mayor respondido, por lo tanto, esta característica es vista con mayor detalle que los demás rasgos relevados.

Análisis de los datos totales de las dos bibliotecas

I . La mayoría de los usuarios que concurren a las bibliotecas son mujeres y estudiantes.

I .I - Un lectura dice que los usuarios no se acercan a las bibliotecas populares y públicas a relacionarse con las nuevas tecnologías, sino a consultar el material en sala, a encontrarse con el material impreso. Esto demuestra que los usuarios van a consultar información a otros lugares vinculados a la NT (los cybercafés) y no a las bibliotecas, donde todavía se vislumbra el papel

relacionado con el material impreso. Las nuevas tecnologías no se asocian con las bibliotecas.

II. Los más altos porcentajes consideraron de forma positiva la atención en las dos bibliotecas, ya que sumados la atención buena, excelente y muy buena se encuentran con valores muy parecidos.

III. El bibliotecario como recomendador de libros se encuentra en un porcentaje muy bajo. Esto a nosotros, los trabajadores de la información nos llama la atención puesto que tiene un imagen muy vinculada a los libros y esta es una tarea para empezar a recuperar como aquella persona que vincula lecturas, historias a los sujetos en una sociedad donde todo pasa por la audiovisual. Y el bibliotecario tiene un papel importante en tanto animador socio cultural, más allá de brindar conocimiento a las necesidades de información a los usuarios. El acento en este accionar hace que se pierda la tarea de sujeto activo de la cultura letrada y no letrada, de una tradición que se difunde y se construye. EL hincapié en la gestión de la información, muchas veces, hace que se pierda la figura del protagonismo del bibliotecario en generar conocimiento en la construcción de la cultura.

IV. Los adjetivos que más se destacaron en la elección de los encuestados son el **orden** y el **trato (buenos modales)** . El bibliotecario es aquella persona que ordena el caos que representa el mundo de la información. Quizás en más detalle la que aparece en los libros, ya que los usuarios al entrar a las unidades de información se enfrentan a la variedad de materiales. Además, el bibliotecario sabe donde remitir esa necesidad. Esa adecuación tiene que ver con un cierto orden que perciben los usuarios de la actividad bibliotecaria.

Otra lectura, teniendo en cuenta al trato que establece el usuario con el bibliotecario hace hincapié en el vínculo que se establece entre esos dos sujetos. Este aspecto destacable hace que la presencia del bibliotecario sea importante en la imagen que se construye de la actividad bibliotecaria. Entonces, este rasgo diferenciador hace que se preste atención al vínculo y no a otras facetas como la memoria y estructuración de su personalidad. La información y su acceso se da de cuerpo a cuerpo.

Más allá de la aparición de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información el encuentro entre el usuario y el especialista de la información es clave. Quizás sea interesante para indagar en otro tipo de investigación si las personas capacitadas en manejo de las nuevas herramientas informáticas concurren a las unidades de información. ¿Cuánto incide la aparición de las nuevas tecnologías en la disminución o aumento de usuarios a las bibliotecas públicos y/o populares?. ¿Qué incidencia en esto tendrá la imagen que se construye el usuario del bibliotecario y las bibliotecas?.

V. La actividad bibliotecaria se consideró en gran porcentaje por lo usuarios como que hace accesible a la información, relegando la percepción de

la mirada negativa como acomodar libros y cumplidor de tareas rutinarias e incluso, en la parte positiva como trabajador dinámico. En las dos bibliotecas, el mayor porcentaje se vislumbra en relación al manejo de la información y su accionar en relación al usuario que hace el bibliotecario.

V

Conclusiones

Ante este panorama, las bibliotecas deberían dejar de no tener concurrentes. ¿Entonces por qué el número de consultas y de usuarios no es baja?. ¿Qué sucede?. El o la bibliotecario/a juegan un rol importante en la construcción que se hacen los usuarios de las bibliotecas. Y de esa impronta está el encuentro con la necesidad de información. Si pensamos que los usuarios llegan a la biblioteca por cuestiones de no saber buscar la información, y necesitan la ayuda de una persona, decimos que a más formación en nuevas tecnologías o poder adquisitivo necesitaría menos de la biblioteca porque puede acceder por sus propios medios. Pero deberíamos comprobar esto, porque a simple vista cuanto más formación académica de una persona más usa los servicios bibliotecológico. Las bibliotecas hubiesen desaparecido. Y las carreras de bibliotecología también.

Ya no más el rodete, ni la mujer que cuida los libros y a los gritos saca a los usuarios de la cercanía de los papeles. O que generaba terror de volver a la biblioteca. La nueva imagen que pudimos relevar muestra un cambio en la percepción social del trabajador/a de la biblioteca.

En relación al bibliotecario como recomendador de libros en el marco de una investigación sobre la imagen social del bibliotecario que estoy llevando a cabo, según una encuesta efectuada en dos bibliotecas populares de la zona de Luján solamente un encuestado contestó que un bibliotecario le ha recomendado libros. Por lo tanto, la imagen del bibliotecario popular o escolar como recomendador de libros no aparece. Ahora, ¿por qué?. ¿Qué responsabilidad tiene nuestra formación en esta tarea?. ¿A un bibliotecario le tiene que gustar la lectura de literatura si no puede ser bibliotecario? Mi hipótesis es que en las carreras de bibliotecología se está depositando el acento en la formación de gestores de la información dejando de lado el papel del bibliotecario como animador sociocultural, uno de los actores principales en el quehacer cultural y que, repito, no se nos forma hacia allí. De esta manera perdemos de lado el hilo simbólico que nos une al otro, ese otro que da sentido a nuestro accionar bibliotecológico.

En realidad, esta relación simbólica se vuelve difusa por atender las "necesidades de información del usuario". Quizás esto solo lo tengan en cuenta los bibliotecarios populares y escolares, pero los "profesionales de la información", ya que no se detiene en debatir estas cuestiones "mínimas" por su importante tarea en bibliotecas "especializadas" y que su importante contribución puede ser importante.

IV

Bibliografía

- Diccionario de bibliotecología. - 2ª edición. Buenos Aires: Marymar, 1984.
- Donjuan Dante, Gloria. Gestión de información en las organizaciones. Santiago: CECAPI - Universidad de Chile, 1998.
- Gómez Hernández, José Antonio. Biblioteconomía general y aplicada. Conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 2002.
- Gómez Hernández, Jose Antonio. Gestión de la Biblioteca. Murcia: DM, 2002.
- Josefa E. Sabor. Manual de Bibliotecología. Mexico : Kapeluzs, 1984.
- Litton, Gaston. Arte y ciencia del bibliotecario. -2ª edición. Buenos Aires: Browker, 1973.