

“Estudio acerca de las representaciones sociales del rol del bibliotecario, en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Mar del Plata”

Tesista :

DOCUMENTALISTA VERÓNICA MARÍA SAQUILÁN

Departamento de Documentación – Facultad de Humanidades-

Universidad Nacional de Mar del Plata,

Mar del Plata, 2005.

RESUMEN: Ante la constante y vertiginosa transformación que atraviesa el campo de las ciencias de la información, este estudio aborda, desde un encuadre metodológico cualitativo, el análisis de las representaciones sociales de los usuarios de la Biblioteca Central de la UNMDP, acerca del rol del bibliotecario. Pretende arrojar una mirada que permita identificar tanto los elementos constituyentes del rol, como así también su vinculación con la evolución de las diferentes concepciones que lo sustentaron.

PALABRAS CLAVE: ROL DEL BIBLIOTECARIO -REPRESENTACIONES SOCIALES -PSICOLOGIA SOCIAL - USUARIOS - BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA - METODOLOGIA CUALITATIVA DE INVESTIGACION -ATLAS-TI (SOFTWARE) - CONCEPCIONES DE ROL PROFESIONAL

ABSTRACT : This research focuses on the analysis of the social representations of the librarian role, in view of the fast and continuous transformation undergone in the field of information science. Users of the main library of the National University of Mar del Plata were surveyed using qualitative methods. The results of the research help to identify the elements that constitute the role of the librarian, as well as the conceptions that generated them.

KEYWORDS: LIBRARIAN'S ROLE - SOCIAL REPRESENTATION - SOCIAL PSYCHOLOGY - USERS - NATIONAL UNIVERSITY OF MAR DEL PLATA MAIN LIBRARY - QUALITATIVE RESEARCH METHODS - ATLAS- TI (SOFTWARE) -CONCEPTIONS OF LIBRARIAN'S ROLE.

INDICE

A. INTRODUCCION

A.1.Fundamentación	4
A.2.Formulación del problema	5
A.3.Objetivos	6
A.4.Estado de la cuestión	6

B. MARCO TEÓRICO

B.1.Representaciones sociales	12
B.2.Rol del bibliotecario	30
B.3. Conceptualizaciones en torno a la noción de usuario	39

C. ASPECTOS METODOLOGICOS

C.1.Tipo de estudio	42
C.2.Metodología	42
C.3.Universo y selección de casos	46
C.4.Técnicas de obtención y de análisis de la información	47
C.5.Procesamiento informático de datos cualitativos: empleo del software atlas-ti.	49
C.6.Historia natural de la investigación	56

D. RESULTADOS

D.1. Descripción de las categorías de análisis	75
D.2.Lecturas de las representaciones sociales del rol del bibliotecario.	103

E. CONCLUSION

117

F. BIBLIOGRAFIA

118

G. ANEXOS

Anexo 1	Entrevistas - desgrabaciones-
Anexo 2	'Listado alfabético de los códigos empleados'
Anexo 3	'Listado de códigos ordenados por 'groundedness' - fundamentación, solidez, validez-
Anexo 4	'Li stado de códigos ordenados por densidad teórica.'
Anexo 5	'Listado alfabético y texto completo de Memos'
Anexo 6	'Citas -Quotations-ordenadas por documentos primarios'

INDICE DE FIGURAS - CUADRO - TABLAS

Cuadro 1	Historia Natural de la investigación.	58
Cuadro 2	Significación de las competencias.	86
Cuadro 3	Densidad de códigos relevantes	88
Figura 1	ATLAS-TI. Tópicos básicos - Tópicos avanzados.	51
Figura 2	ATLAS-TI. Editor de UH.	52
Figura 3	Vinculación párrafo - código - familia de códigos (categoría provisoria)	60
Figura 4	Primera reducción de datos.	62
Figura 5	Vinculación Categoría provisoria - Anotación - Teoría	63
Figura 6	Categorías - Jerarquía	71
Figura 7	Anotaciones estructurantes de categorías	72
Figura 8	'Categoría - Conceptualizaciones del rol'	74
Figura 9	'Concepciones acerca del bibliotecario'	76
Figura 10	'Características de los bibliotecarios'	77
Figura 11	Objeto de la profesión bibliotecaria	82
Figura 12	'Categorías - Competencias del rol'	83
Figura 13	'Motivaciones de los bibliotecarios'	85
Figura 14	'Desafíos de los bibliotecarios'	91
Figura 15	'Campo laboral y objeto de la profesión bibliotecaria'	93
Figura 16	Valoración social del bibliotecario	96
Figura 17	Autoreferencia	97
Figura 18	Fragmentos libres relevantes	99
Figura 19	Arquetipos contrapuestos	109
Figura 20	Densidad teórica de los arquetipos	110
Tabla 1	Seguimiento del proceso de saturación de la muestra	69

A. INTRODUCCION

A.1. FUNDAMENTACIÓN

Desde la antigüedad han existido instituciones que la humanidad ha destinado a la conservación y a la organización de la información y documentación significativas para la comunidad que las producía. Con el progreso de la organización social y de la instrucción, estas instituciones -bibliotecas, archivos - se han ido desarrollando y a su vez han ampliado el espectro de sus destinatarios - usuarios.

En un primer momento la actividad se mantuvo centrada en la conservación y posteriormente en el tratamiento documental. Prácticamente hasta el siglo XX estos han sido los dos paradigmas que cubrían la razón de ser de estas disciplinas. Pero la modernidad llevó consigo el aumento del número de usuarios como así también su diversificación, aumento de oferta y demanda de información, y de las nuevas técnicas de tratamiento. Surgió entonces una multiplicidad de organismos especializados en las actividades de información y documentación, se ha pasado de las bibliotecas de conservación que existían en la antigüedad a la proliferación de términos que designan las distintas instituciones actuales, según su finalidad : archivos, bibliotecas (públicas, universitarias, escolares, especializadas y otras) , centros de documentación, centros de análisis de información, mediatecas, hemerotecas, etc. Asimismo, los profesionales que actúan en los diferentes campos de especialización se definen en relación con: el tipo de unidad de información, las funciones especiales ejercidas, las carreras de formación, los métodos de trabajo, las competencias técnicas, el tipo de documentación que manipulan, e incluso pueden definirse a partir de la combinación que podría darse entre sí. Se encuentran pues, documentalistas, bibliotecarios, analistas de datos, especialistas en gestión de registros

administrativos, archivistas, científicos de la información, gerentes de información, etc.

Ahora bien, este estudio, intenta focalizar la mirada en las repercusiones que pudieran haber originado esas transformaciones en los destinatarios de la disciplina - los usuarios -. Entendiendo por 'usuario' no a quien 'consume' información sino a aquel que interactúa con los demás componentes del sistema y del ambiente en el cual conviven y que ofrece elementos indispensables para la definición de políticas y metodologías útiles para el desarrollo profesional del bibliotecario. Esta noción de usuario, en la que se torna significativa la imagen que el otro construye acerca del rol, indica que profundizar en su conocimiento contribuye a construir mejor la propia identidad del rol del bibliotecario.

En síntesis el estudio pretende arrojar una mirada hacia la vinculación entre crecimiento vertiginoso de las ciencias de la información - y por ende evolución del rol bibliotecario - y la elaboración de creencias, ideas, interpretaciones, conjeturas de los usuarios en torno a él.

Para ello, se adopta como modelo teórico la teoría de las Representaciones Sociales desarrollada introducida por Sergei Moscovici, y se aborda desde un encuadre metodológico cualitativo.

A.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Ante la constante y vertiginosa transformación que atraviesa el campo de las ciencias de la información y siendo que los usuarios son el elemento fundamental de todos los sistemas de información, el problema a considerar es : ¿Cómo se representan el rol del bibliotecario, los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Mar del Plata?

A.3. OBJETIVOS

Objetivo general

- Analizar las representaciones sociales de los usuarios de la BC de la UNMDP acerca del rol de los bibliotecarios.

Objetivos particulares

- Identificar los elementos constituyentes de la noción de rol de los bibliotecarios.
- Indagar acerca de la relación entre los elementos constituyentes y las diferentes concepciones propias de la evolución del rol de los bibliotecarios.

A.4. ESTADO DE LA CUESTIÓN

En el *proceso de revisión de la literatura vinculada a este estudio*¹, se hallaron dos trabajos que emplean la noción de 'representación social' como modelo de interpretación teórica, pero que centran su mirada desde otra perspectiva.

Uno de ellos, es el caso de la investigación realizada por el psicólogo David García Niubó (1999), quien se encontraba trabajando en un Instituto de información cubano - IDICT-. Niubó se apoya en el modelo de las representaciones sociales desde la mirada de los usuarios pero orienta su estudio a la determinación de la estructura semántica de la categoría 'Profesional de la Información'. El objetivo del trabajo hizo un giro y por lo tanto, no consistió en determinar cuál era la representación social del

¹ Nota 1 : Las fuentes consultadas en el proceso de revisión de la literatura comprenden : artículos disponibles on-line en Internet , además, las publicaciones científicas especializadas disponibles en el Portal SECyT durante el año 2004 y las bases de datos LISA (desde 1969 hasta 2004) y Academic Search Premier (full access, artículos disponibles durante el año 2004) .

profesional de la información, sino si este concepto realmente existía. He aquí tres apreciaciones significativas que realiza en diferentes momentos :

“Decidí universalizar mi duda y convertirla en un problema de investigación. La pregunta esencial era ¿cuál es la imagen que la población tiene del profesional moderno de la información?. En busca de un basamento me volví hacia la teoría de las representaciones sociales.” [...] ²

“No obstante, ya en el primer mes hubo que cambiar la estrategia. Los sujetos entrevistados o bien desconocían totalmente el tema abordado, o bien se centraban completamente en la descripción del adjetivo “moderno” sin mencionar siquiera al profesional de la información. Se decidió, pues reformular la pregunta inicial eliminando la palabra “moderno”.” [...] ³

“Las conclusiones mas significativas son:

- no existe representación social del profesional de la información.
- La profesión codificada con mas frecuencia y que de estructurarse una representación serviría como núcleo, es la de periodista.” ⁴

El otro estudio es el que realizan María Catarina Cury, María Solange Pereira Ribeiro y Nirlei María Oliveira (2001), cuyo objeto es el de comprender los mecanismos por los que un grupo impone su concepción socio-cultural del mundo:

“A proposta do presente trabalho é compreender os mecanismos pelos quais um grupo impõe ou tenta impor a sua concepção do mundo sócio-cltural, es o espaço a ser decifrado nas representações do bibliotecário” ⁵

² García Niubó, David; Torre Fariñas, Natacha de la. *Reflexiones en torno a un profesional sin nombre*. En: Ciencias de la información, Vol. 30, No. 1, 1999, p. 9.

³ Ibid.

⁴ Ibid, p. 11.

⁵ Cury, María Catarina; Pereira Ribeiro, María Solange; Oliveira, Nirlei María. *Bibliotecario Universitario: representações sociais da profissão*. En : Informação and-Sociedade: -Estudos, Vol. 11, nº 1, 2001, p 87.

Finalmente, concluyen que tres metáforas principales (poder de la información, guardián del conocimiento e intermediario con el usuario) resumen la representación social que los bibliotecarios universitarios construyen como imágenes de sí mismos. La investigación se realizó a la luz del concepto de representaciones de Roger Chartier.

Por otra parte, existen otros artículos que analizan el rol del bibliotecario desde elementos constituyentes de la noción de 'representación social', pero ninguno de ellos lo hace, particularmente, situado en la mirada de los usuarios.

Al profundizar en la lectura de estos textos, se deduce que podrían ser agrupados en categorías temáticas, las que a continuación se describen sucintamente:

Estudios que analizan la percepción del rol del bibliotecario, específicamente en los medios de prensa, en la literatura y en el cine.

José Antonio Gómez Hernández (Profesor de la Facultad de Ciencias de la Documentación) y Tomás Saorín Pérez (Documentalista de la Biblioteca Pública del Estado, Biblioteca Regional de Murcia) (2001), quienes consultan a su vez las bases de datos ISOC-DC y LISA, sobre 'La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas', concluyen que los estudios están referidos principalmente a la imagen de las bibliotecas en la literatura, en el cine y en la prensa escrita:

“Los estudios previos sobre la imagen de las bibliotecas están referidos principalmente a la prensa escrita, la literatura y el cine. La base de datos LISA solo recoge poco más de una decena de trabajos cuyas materias sean “imagen” y “biblioteca pública”, mientras que en ISOC-DC apenas se encuentra una referencia a la que se le atribuyan claramente a estos descriptores. El trabajo más completo sobre la imagen social de la biblioteca publicado en España es el monográfico de 1996 de Educación y Biblioteca, que recoge excelentes trabajos de Solano (1996) sobre las bibliotecas en la narrativa; Garralón (1996) en la literatura infantil y juvenil; Ontoria (1996) que analizaba las bibliotecas en el cine, y García Pérez (1996), que trataba la aparición de las bibliotecas en la prensa ampliando otro texto publicado un año antes (García

Pérez, 1995). Hay además varios estudios sobre la biblioteca en la literatura y el cine (el fundamental de Chaintreau y Lemaitre, 1993, y el de Gracia Armendáriz, 1994), un artículo de Soler (1999) sobre la imagen de los profesionales de la información, una comunicación que analiza 1.151 artículos sobre archivos, bibliotecas y centros de documentación en la prensa diaria catalana entre 1987 y 1993 (Campos y Cid, 1993), y otro sobre las bibliotecas municipales de Murcia en los periódicos regionales (Gómez et. al., 1996) ".⁶

Estudios acerca de la propia representación de cómo es percibido el rol

Charles Bunge (1991) en su 'Beliefs, attitudes, and values of the reference librarian' centra su análisis, específicamente, en el perfil de un tipo de bibliotecarios, y describe creencias, actitudes y valores pero desde una perspectiva de observación y de experiencia propias.

Estudios acerca de la invisibilidad del bibliotecario

Julie Still is Multimedia Instruction Librarian y en su 'The role and image of the library and librarians in discipline-specific pedagogical journals' (2002), demuestra que en una búsqueda entre las 29 principales publicaciones especializadas en disciplinas pedagógicas en la Base de Datos ERIC, los bibliotecarios, las bibliotecas y la enseñanza bibliotecológica son rara vez mencionados.

Estudios acerca de la necesidad de transformar la propia imagen ante el impacto de las transformaciones de la disciplina

La conferencia a cargo de la Lic. Elsa Barber (2001), participante en el 'Primer Seminario Internacional : Introducción a la Bibliotecología Alemana' centra su

⁶ SAORÍN PÉREZ, Tomás; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas*. Murcia: Fundación Germán Sánchez, 2001.

preocupación e intención por la creación de un concepto de 'imagen profesional' construido entre profesionales de la información:

“La Dra. Krauß-Leichert presentó esquemáticamente algunos aspectos de la profesión bibliotecaria. Primero se refirió a la imagen profesional y en segundo lugar presentó las principales competencias de los bibliotecarios. Partió de una tesis defendida por un colega de los Países Bajos en un congreso de bibliotecarios celebrado en 1997: "Si es que existe una institución o bien una profesión en la sociedad, que de ninguna manera se adapte a la imagen que se tenía de ella originalmente, esa es sin duda la de la biblioteca o la del bibliotecario" (Bruyns). ¿Es esto cierto?, ¿la profesión de bibliotecario se encuentra superada con el paso del tiempo o es tan solo la imagen que se tenía de lo que era un bibliotecario?, ¿cómo valoramos esto?, ¿ha ido cambiando algo a lo largo del tiempo?, ¿qué imagen se tiene hoy?, ¿qué tipo de preguntas son las que se nos plantean hoy?.”⁷

Jennifer Bobrovitz y Rosemary Griebel (2001), en su 'Still mousy after all these Years: The image of the librarian in the 21st Century', se centran en el impacto de las tecnologías y en la necesidad de implementar nuevas políticas que contribuyan a mejorar la imagen.

Dan Hutchins en su 'We aren't a stereotype' (2000), realiza consideraciones acerca de en qué clase de estereotipos redunda generalmente el público, pero discurre principalmente en apreciaciones acerca de cómo mejorar la imagen.

⁷ BARBER, Elsa. *Exposición*. En : XXXV Reunión Nacional de Bibliotecarios : Las bibliotecas, el ciudadano y el derecho a la información. Buenos Aires, 2001.

B. MARCO TEÓRICO

Es preciso señalar que este estudio se enmarca en una lógica cualitativa de investigación, y en particular la metodología de la teoría fundamentada que reconoce que la teoría es indispensable para el conocimiento profundo de un fenómeno social, pero, como expresa María Teresa Sirvent:

“La teoría ‘pre-existente’ es ‘usada’ de acuerdo a las manifestaciones del fenómeno en la realidad. A diferencia de la lógica cuantitativa en la que el marco teórico es elaborado según la literatura teórica existente.”⁸

Por ello, a continuación se realiza un desarrollo teórico en torno a los conceptos de representaciones sociales, rol del bibliotecario y usuarios, pero se enfatiza que el proceso de elaboración de teoría estará íntimamente ligado a lo que surgido en terreno.

Con respecto a la teoría de las ‘representaciones sociales’ se describen los antecedentes teóricos del concepto, los elementos de la teoría misma desarrollada por Sergei Moscovici y sus seguidores, y finalmente se realizan precisiones en torno al encuadre teórico metodológico de este estudio en torno a esa teoría.

Mas adelante, se aborda el concepto de rol del bibliotecario, en primer lugar desde una mirada de evolución socio-histórica y en segundo lugar, desde la noción de aspectos del concepto de rol profesional .

Finalmente, se realizan especificaciones en torno a la noción de usuario que contempla este estudio, en concordancia con la noción de alteridad como elemento del encuadre teórico metodológico descrito en la teoría de las representaciones sociales.

⁸ SIRVENT, María Teresa. *Cuadro comparativo entre lógicas según dimensiones del diseño de investigación*. Disponible en : http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/tfoi/mat_catedra/cuadro_logicas.htm (Consultado 16 mayo 2004)

B.1.REPRESENTACIONES SOCIALES

ANTECEDENTES TEORICOS

Son tres las influencias básicas al modelo de representaciones sociales que desarrolló Sergei Moscovici : la Etnopsicología de Wundt; el Interaccionismo Simbólico de Mead; y el concepto de Representaciones Colectivas de Durkheim.

Wundt era un pensador alemán que dictaba cátedra de filosofía en Leipzig, enfatizando en problemas psicológicos que hasta entonces eran resueltos mediante la especulación. Motivado por ese problema, se dio a la tarea de instalar un laboratorio de psicología experimental en el que, utilizando métodos derivados en gran medida de la fisiología, trataba de abordar problemas psicológicos. De esa manera, la psicología dejaba de ser materia de especulación dentro de la filosofía para iniciar su historia como ciencia experimental.

Las preocupaciones de Wundt no estaban totalmente ubicadas en su proyecto de psicología experimental, sino que a la par iba construyendo modelos de explicación de otros fenómenos a los que no se respondía en su laboratorio. Robert Farr (1983) señala que Wundt, desde principios de 1862, en el prefacio de su *Beiträge zur Theorie der Sinneswahrnehmung*, se propone llevar a cabo tres tareas: la creación de una psicología experimental, de una metafísica científica y de una psicología social.

En consecuencia, Wundt establecía una distinción entre psicología experimental y psicología social. Al asignarle un lugar a cada una de ellas, siguiendo la distinción básica alemana entre ciencias naturales y ciencias sociales, diferencia por un lado la psicología fisiológica y experimental y por el otro, la social o etnopsicología: la *völkerpsychologie*.

Las aportaciones de Wundt influyeron más de lo que se supone en buena parte de los pensadores de este siglo. Farr (1993) menciona entre otros a Malinowski,

Saussure y Mead; a Thomas, Durkheim, Boas y Freud. Además, es observable su influencia en una amplia diversidad de ciencias sociales. Dentro de la psicología alienta a dos vertientes fundamentales, a saber: 1) la tradición de Mead con el interaccionismo simbólico en la sociología estadounidense; y 2) a través de Durkheim, la investigación sobre representaciones sociales por parte de Moscovici.

En conclusión, es posible decir que, junto con Le Bon y Tarde, Wundt construye con su psicología de los pueblos el basamento de la psicología social en este siglo y particularmente de la psicología colectiva.

Otro de los pilares de la teoría de Moscovici fue George Mead quien basa su psicología social en una esmerada lectura de Darwin y de la etnopsicología de Wundt. Wundt realizaba el papel del lenguaje como catalizador de la relación del hombre con su colectividad y con la cultura como su producto y Mead aborda la comunicación en esta forma de interacción. Inicialmente, rechaza analizar el espacio interior de los individuos planteando la pertinencia de un espacio de realidad en las mediaciones, un espacio interactivo no biológico sino social que es percibido en términos de significaciones, puesto que su materia es el símbolo. Mead toma como unidad de análisis lo que denomina el acto social. Aquí, el símbolo y su significado son propiedad de la situación interactiva, no están fuera. Cabe decir que la existencia de tal significado no implica necesariamente su consciencia del mismo, puesto que ello sólo se consigue a través de la simbolización.

El argumento básico de Mead es que en este espacio interactivo radican los símbolos y sus significados, por lo que sólo ahí puede formarse el espíritu (Mind), conformado en el proceso de la comunicación. Los individuos no existen como tales sino como la persona (Self), cuyo tamaño abarca su espacio social teniendo a la sociedad (Society) como fondo. En consecuencia, Mead enfatiza dos características de esta interacción: a) quien se comunica puede comunicarse consigo mismo, y b) esta

comunicación crea la realidad. Ampliando acerca del habla significativa, Mead puntualiza:

“Cuando hablamos del habla significativa, queremos siempre decir que el individuo que escucha una palabra emplea, en cierto sentido, esa misma palabra con referencia a sí propio. El proceso de dirigirse a otra persona es un proceso de dirigirse también a uno mismo, y de provocar en sí la reacción que provoca en el otro”.⁹

“En consecuencia, Mead coloca la intersubjetividad dentro de lo que llama conversación interior, el pensamiento, constituido por tres interlocutores: el Yo, el Mí y el Otro. El Yo que actúa, que se aparece, que emerge de repente y sin aviso; el Mí, que constituye el percatamiento de lo que hizo el yo; y el Otro, que es el bagaje de criterios con que cuenta el mí para evaluar los actos espontáneos de ese yo... por eso el otro de Mead es un Otro Generalizado, que corresponde a la colectividad, a la realidad social, a la comunicación en la cual el yo y el mí existen.”¹⁰

En síntesis, el mí supone asumir el punto de vista colectivo con respecto a uno mismo, y el otro generalizado es la gran colectividad con la que uno se relaciona y que tiende a ser interiorizada: la sociedad crea a los individuos. Puede decirse que gracias a esa reflexividad de la experiencia a través del lenguaje, el individuo se relaciona con su propio pasado, asume la actitud de los otros respecto a sí mismo y se integra al proceso social en forma dinámica.

Todas esas reflexiones hechas por Mead fueron bautizadas por Herbert Blummer como interaccionismo simbólico. Y las lagunas que George Mead dejó dentro de sus supuestos teóricos, han dado pie a muy diversas disciplinas: sociología fenomenológica del conocimiento (Schutz, Berger y Luckmann); etnometodología (Garfinkel); teoría de las representaciones sociales (Moscovici). Tal y como Berger y Luckmann (1967) han señalado al referirse a su deuda teórica con Mead, eslabonar esta sociología del conocimiento sugiere la posibilidad de la existencia de una

⁹ MORA, Martín. *La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici*. En: Athenea digital, nº 2, 2002. 25 p. Disponible en : <http://www.bib.uab.es/pub/athenea/15788646n2a8.pdf> (Consultado 23 abril 2004)

psicología sociológica, es decir, una psicología social con perspectiva sociológica y una notoria preocupación por lo simbólico, por su papel en lo colectivo y por la construcción social de la realidad.

Al igual que Wundt, Durkheim (1898) uno de los fundadores de la sociología científica, estableció diferencias entre las representaciones individuales y las representaciones colectivas, explicando que lo colectivo no podía ser reducido a lo individual. Es decir, que la conciencia colectiva trasciende a los individuos como una fuerza coactiva y que puede ser visualizada en los mitos, la religión, las creencias y demás productos culturales colectivos. Al respecto, Ignacio Martín-Baró señala:

“Una sociedad mantiene su unidad debido a la existencia de una conciencia colectiva. La conciencia colectiva consiste en un saber normativo, común a los miembros de una sociedad e irreductible a la conciencia de los individuos, ya que constituye un hecho social”. (Martín Baró, 1985)¹¹

Fundamentado en su visión teórica, Durkheim se atreve a hacer la diferencia entre sociología y psicología: a la primera le correspondía analizar todo acerca de las representaciones colectivas y a la segunda lo propio de las representaciones individuales. En consecuencia, Durkheim definía el campo de la psicología social argumentando que debía estudiar cómo las representaciones sociales se llaman y se excluyen, se fusionan o se hacen distintas unas de otras. Sin embargo, estrecha el ámbito de estudio de la psicología poniendo en la mira de la sociología una buena cantidad de fenómenos que atañían más a una especie de psicología social o colectiva.

Tuvieron que pasar varias décadas para que Serge Moscovici retomara los planteamientos de estas disciplinas y las desarrollara e integrara en una teoría en

¹⁰ Ibid.

¹¹ Citado en I bid.

psicología social con marcada tendencia sociológica, cuando el común denominador de las investigaciones en psicología – por la influencia norteamericana- era lo individual.

EL MODELO SE SERGEI MOSCOVICI

DEFINICIONES DEL CONCEPTO

Comenta Robert Farr :

“(…) Sesenta años después de Durkheim, el concepto de representación colectiva se convierte en el punto de partida de la investigación sobre las representaciones sociales con la obra de S. Moscovici *La psychanalyse, son image et son son public* (1961). Su propósito era mostrar cómo una nueva teoría científica o política es difundida en una cultura determinada, cómo es transformada durante este proceso y cómo cambia a su vez la visión que la gente tiene de sí misma y del mundo en que vive. Como objeto de esta primera investigación, Moscovici eligió el psicoanálisis, teoría nueva sobre el comportamiento humano que había penetrado ampliamente en la sociedad francesa de preguerra y cuyas trazas debían poderse notar en la vida cotidiana.”¹²

Surge de su texto inaugural :

“La Representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios.”¹³

Y en relación con esta definición, explica Mora :

¹² Farr, Robert. *Las representaciones sociales*. En: Moscovici, Serge. *Psicología Social II*. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Barcelona: Paidós, 1993. pp. 497

¹³ Ibid.

“Dicho en términos más llanos, es el conocimiento de sentido común que tiene como objetivos comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social, y que se origina en el intercambio de comunicaciones del grupo social. Es una forma de conocimiento a través de la cual quien conoce se coloca dentro de lo que conoce. Al tener la representación social dos caras - la figurativa y la simbólica - es posible atribuir a toda figura un sentido y a todo sentido una figura.”¹⁴

Mas adelante, una estudiosa de la teoría, Denise Jodelet , define el concepto de representación social :

“el concepto de representación social designa una forma de conocimiento específico, el saber de sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio, designa una forma de pensamiento social.

Las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. En tanto que tales, presentan características específicas a nivel de organización de los contenidos, las operaciones mentales y la lógica.”¹⁵

Robert Farr (1993), por su parte, ofrece su versión de la noción de representaciones sociales y señala que las representaciones sociales tienen una doble función: *“hacer que lo extraño resulte familiar y lo invisible perceptible”*; ya que lo insólito o lo desconocido son amenazantes cuando no se tiene una categoría para clasificarlos.

Parafraseando a Moscovici, Farr escribe una definición sumaria de las representaciones sociales :

¹⁴ MORA, Martín. Op. Cit.

“Sistemas cognoscitivos con una lógica y un lenguaje propios. No representan simplemente ‘opiniones acerca de’, ‘imágenes de’, o ‘actitudes hacia’ sino ‘teorías o ramas del conocimiento’ con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad. Sistemas de valores, ideas y prácticas con una función doble: primero, establecer un orden que permita a los individuos orientarse en su mundo material y social y dominarlo; segundo, posibilitar la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionándoles un código para el intercambio social y un código para nombrar y clasificar sin ambigüedades los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal.”¹⁶

Por su parte, María Auxiliadora Banchs es otra de las investigadoras que profundiza en la teoría y apunta su propia definición. En una primera instancia, vinculando la noción de representación social a otros conceptos cognitivos, considera :

“La representación social es una teoría que integra los conceptos de actitud, opinión, estereotipos, imagen, creencias, etc., logrando llegar a un todo que es más que suma de las partes” .¹⁷

Y mas adelante, luego del análisis de las dimensiones y formas de elaboración del concepto, concluye :

“Son la forma de conocimiento del sentido común propio a las sociedades modernas bombardeadas constantemente de información a través de los medios de comunicación de masas. Como tal siguen una lógica propia diferente, pero no inferior a la lógica científica y se expresan en el lenguaje cotidiano propio de cada grupo social.

¹⁵ JODELET, Denise. *La representación social: Fenómenos, concepto y teoría*. En: Moscovici, Serge. *Psicología Social II .Pensamiento y vida social.Psicología social y problemas sociales*. Barcelona: Paidós,1993. p. 474.

¹⁶ FARR, Robert. Op. Cit. p. 496

¹⁷ BANCHS, María Auxiliadora. *Concepto de representaciones sociales : análisis comparativo*. En : *Revista Costarricense de psicología*, n° 8-9, 1986, p.30.

En sus contenidos encontramos sin dificultad la expresión de valores, actitudes, creencias y opiniones cuya sustancia es regulada por las normas sociales de cada colectividad. Al abordarlas tal cual ellas se manifiestan en el discurso espontáneo, nos resultan de gran utilidad para comprender los significados, símbolos y formas de interpretación que los seres humanos utilizan en el manejo de los objetos que pueblan su realidad inmediata. Deben ser estudiadas en sí mismas y no a través de la conducta y, al hacerlo de esta manera, podemos proveer los comportamientos de los grupos frente a los objetos estudiados".¹⁸

CONDICIONES DE EMERGENCIA DE UNA REPRESENTACIÓN SOCIAL

Las representaciones sociales surgen en el espacio del interjuego de lo familiar y lo desconocido., donde lo familiar opera como base para comparar y entender lo que sucede y lo desconocido, lo extraño nos perturba y nos lleva a representarnos nuevos objetos.

Al representarnos un objeto nuevo, éste es transferido del exterior a nuestro espacio familiar y conocido. Así, se reconstruye dentro lo que estaba fuera y al apropiarnos del nuevo objeto pierde su carácter amenazador.

Según Moscovici, hay tres factores que condicionan la aparición/emergencia de la teoría : dispersión de información, presión a la inferencia y grado de focalización.

Dispersión de la información,

" Los datos de que disponen la mayor parte de las personas para responder a una pregunta, para formar una idea a propósito de un objeto preciso, son generalmente, a la vez, insuficientes y superabundantes." ¹⁹

¹⁸ BANCHS, María Auxiliadora. Op. Cit. p.39.

Los autores que han trabajado sobre esta teoría consideran que esta noción se debe a que hay desniveles en cantidad y calidad de la información al interior de un grupo, y parcialidad y desfase en relación con lo requerido para constituir el fundamento sólido del conocimiento. Es decir, nunca se posee toda la información necesaria o existente acerca de un objeto social que resulte relevante, la información que se tiene nunca es suficiente y por lo regular está desorganizada.

Presión a la inferencia, socialmente se da una presión que reclama opiniones, posturas y acciones acerca de los hechos que están focalizados. Es una exigencia indirecta que se expresa en forma de presión sentida por los sujetos para que se expresen y fijen su posición sobre ese objeto, persona o situación.

Focalización, este factor está relacionado con el anterior, se refiere al grado de implicación o de interés que tiene un objeto dentro de cada grupo social. Mientras mayor relevancia tenga un objeto, mayor será la presión, la inferencia.

Estos tres factores constituyen el pivote que permite la aparición del proceso de formación de una representación social y hacen posible la génesis del esquema de la representación.

APROXIMACIONES A LA TEORIA

En su obra original, Moscovici señala que el concepto de Representación Social tiene dos aspectos básicos para su definición. Por un lado, son una forma de conocimiento y por otro lado son una forma de reconstrucción mental de la realidad.

Existen, por parte de los estudiosos del tema, dos aproximaciones diferentes respecto del contenido de ese conocimiento. Una, nos informa que posee tres dimensiones interdependientes:

¹⁹ MOSCOVICI, Serge. *Psicología Social I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos*. Barcelona: Paidós, 1991. P. 245.

- Información : *"organización de conocimientos que posee un grupo a propósito de un objeto social"* (Moscovici, 1991) . Es decir, es organización o suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social. Esta dimensión conduce necesariamente a la riqueza de datos o explicaciones que sobre la realidad se forman los individuos en sus relaciones cotidianas.

- Campo de representación : *"contenido concreto y limitado de las proposiciones respecto a un aspecto preciso del objeto de la representación"* (Moscovici, 1991). Es decir, expresa la organización del contenido de la representación en forma jerarquizada, variando de grupo a grupo e inclusive al interior del mismo grupo. Permite visualizar el carácter del contenido, las propiedades cualitativa o imaginativas, en un campo que integra informaciones en un nuevo nivel de organización en relación con sus fuentes inmediatas. Banchs (1986) hace suya la definición de Moscovici aunque agrega que esta se debe analizar en función de la totalidad del discurso sobre un objeto y no sólo en un párrafo o en una frase .

- Actitud significa la orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social. Se puede considerar, por lo tanto, como el componente más aparente, fáctico y conductual de la representación, y como la dimensión que suele resultar más generosamente estudiada por su implicación comportamental y de motivación.

Las Representaciones Sociales son también una forma de reconstrucción mental de la realidad que sólo se da en el intercambio de información con otras personas. Al respecto, Moscovici afirma que la Representación Social no es una respuesta a un estímulo u objeto exterior sino la reconstrucción de ese estímulo del objeto real.

Así entonces resultan las aproximaciones al contenido de las representaciones a partir de la idea de tres dimensiones básicas. La otra aproximación es la que realizan algunos autores que priorizan alguna dimensión por sobre las demás, por ejemplo la teoría del núcleo central planteada por Jean Claude Abric, quien sostiene:

“La organización de una representación presenta una característica peculiar: no sólo los elementos de la representación son ordenados jerárquicamente, sino que toda representación social es organizada en torno a un núcleo central, constituido de uno o de algunos elementos que dan a las representaciones su significado.”²⁰

DINAMICA

Moscovici pudo distinguir dos procesos básicos que se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación social : la objetivación y el anclaje.

El proceso de objetivación va desde la selección y descontextualización de los elementos hasta formar un núcleo figurativo que se naturaliza enseguida. La objetivación lleva a hacer real un esquema conceptual. Moscovici concluye con su análisis de la objetivación apuntando hacia la realización del objeto de representación en sus nexos con los valores, la ideología y los parámetros de la realidad social.

Tanto Jodelet (1993), como Banchs (1986), señalan que la importancia de un proceso como el de la objetivación reside en que pone a disposición del público una imagen o esquema concreto, a partir de un ente abstracto o poco tangible como lo es una teoría o concepción científica. Es preciso, entonces, tener en cuenta que en este primer paso se trata de explicar el paso de un conocimiento científico al dominio público (el psicoanálisis, en la investigación de Moscovici), y que el segundo proceso de

²⁰ Citado en : GUTIERREZ ALBERONI, J.D. La teoría de las representaciones sociales y sus implicaciones metodológicas en el ámbito psicosocial. En. Psiquiatría pública. Vol.10, n°4, 1998, p.214.

formación de una representación social -el anclaje- se liga al primero en forma natural y dinámica.

Así, el anclaje de una representación es un instrumento útil para interpretar la realidad y actuar sobre ella:

"A través del proceso de anclaje, la sociedad cambia el objeto social por un instrumento del cual puede disponer, y este objeto se coloca en una escala de preferencia en las relaciones sociales existentes".²¹

CAMPOS DE APLICACION

La aplicación de la teoría de las representaciones sociales se ha extendido en los últimos años a diversos campos del saber.

En una conferencia pronunciada en las Primeras Jornadas de Representaciones Sociales realizadas en Argentina en el año 2003, Denise Jodelet señaló que las principales aplicaciones de este modelo en las investigaciones argentinas,

"tienen que ver con diversos factores que remiten a I) problemas y fenómenos sociales emergentes, II) orientaciones y culturas académicas específicas, III) nivel de difusión de la literatura y de los modelos vigentes en el campo de estudio de las Representaciones Sociales, IV) formas de problematización de los fenómenos psico-sociales y comunitarios, V) demandas de los diferentes campos de actuación profesional o de disciplinas que necesitan las perspectivas ofrecidas por la psicología social".²²

²¹ MOSCOVICI, Serge. Psicología Social I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos. Barcelona: Paidós, 1991. p. 262

²² JODELET, Denise. Conferencia de la Dra. Denise Jodelet. En : Primeras Jornadas sobre representaciones sociales. Buenos Aires: UBA, 2003 . Disponible en : <http://www.cbc.uba.ar/dat/sbe/rep soc.html> (Consultado 12 junio 2004)

Este estudio, se enmarca en la cuarta categoría, en tanto apunta a profundizar e investigar en el campo profesional de los bibliotecarios desde una perspectiva teórica de la psicología social.

ORIENTACIONES METODOLOGICAS

En su investigación sobre la penetración del psicoanálisis en la sociedad francesa, Serge Moscovici utilizó algunos procedimientos metodológicos : cuestionarios estructurados y semiestructurados aplicados en distintas muestras de la población análisis de contenido de todos los artículos relacionados con el psicoanálisis aparecidos en periódicos, revistas y diarios entre el 11 de enero de 1952 y el 11 de marzo de 1953.

Según Mora (2002), María Auxiliadora Banchs, en su estudio sobre las representaciones sociales como una alternativa teórica para la psicología social en Latinoamérica, describe tres técnicas de análisis que han sido utilizadas: análisis de procedencia de la información, análisis de los actos ilocutorios y análisis gráfico de los significantes.

- Análisis de procedencia de la información (Jodelet) : la autora ideó esta técnica para analizar, independientemente del contenido temático, las fuentes de información de las cuales el sujeto obtenía sus datos. Esta técnica exige distinguir entre un contenido y una fuente de procedencia de información, lo cual resulta dificultoso y requiere fijar un criterio establecido de antemano.
- Análisis de los actos ilocutorios (Flahault) : es una técnica que analiza los diálogos recogidos en textos, medios de comunicación o en observaciones. Se analizan las relaciones de poder, las reglas explícitas e implícitas, la dureza actitudinal de la representación social.

- Análisis gráfico de los significantes (Friedman) : los materiales grabados son transcritos y enumeradas las unidades de significación (en general, sujeto y predicado) de acuerdo con su orden de aparición en el discurso y se identifican las palabras que más se repiten. Por último, se reproducen gráficamente como en un sociograma todas las palabras señalando por medio de flechas la relación que tenían en el discurso original. Se trata de conseguir la forma gráfica más ilustrativa de las relaciones entre las palabras: núcleos de pensamiento equivalentes a lo que Moscovici llama el núcleo figurativo.

- Análisis de correspondencias (Di Giacomo) : se trata de un análisis basándose en el diferencial semántico, se selecciona una serie de palabras-estímulo que aluden al objeto social a indagar. Se pide a una muestra de sujetos que efectúe una asociación libre a partir de cada palabra hasta desembocar en una especie de "diccionario de asociaciones" . Estos datos ayudan a la construcción de la dimensión información de la representación.

LECTURAS DE LOS ENCUADRES TEÓRICOS

A medida que la teoría de las Representaciones Sociales fue precisándose han surgido ópticas y encuadres teóricos diferentes para su abordaje. Aquí, nos detendremos en las miradas que formulan Denise Jodelet, por un lado, y Gutiérrez Alberoni, por el otro, para luego realizar precisiones propias de este estudio.

Jodelet, por su parte, señala que el énfasis en los diferentes estudios está en la manera de formular cómo se elabora la construcción psicológica y social de la representación, y los agrupa en seis perspectivas diferentes :

- la primera se limita a la actividad cognitiva con la que el sujeto construye su representación

- la segunda considera que el sujeto es un "productor de sentido", por lo que se acentúan los aspectos significantes de la actividad representativa.

- la tercera trata a la representación como una forma de discurso y obtiene sus características de la práctica discursiva de sujetos en la sociedad.

- la cuarta considera la práctica social del sujeto en tanto que derivada de las ideologías o posiciones relacionadas con el lugar que ocupa en la sociedad.

- para la quinta es el juego de las relaciones intergrupales el que determina la dinámica de las representaciones.

- en la sexta, más sociologizante, convierte al sujeto en portador de determinaciones sociales y de visiones estructuradas por las ideologías dominantes.

Todas ellas suelen coincidir y plantearse idénticos problemas, con matices diferentes, pero todos abordan la doble cuestión que se halla en la base de la teoría: cómo lo social interviene en la elaboración psicológica de la representación social y cómo influye esta construcción psicológica en lo social.

Por otra parte, Gutierrez Alberoni (1998), retoma a Moscovici y señala que por alguna razón de ortodoxia científica se ha enfocado el estudio de la realidad a través de una clave de lectura binaria. Clave que se corresponde con la separación del sujeto cognoscitivo por un lado, y al objeto cognoscible, por el otro. Y afirma :

"El sujeto, de un lado, y la realidad, de otro, son analizados como poseedores de invariantes o regularidades que pueden y deben ser objetivadas de la manera mas rigurosa posible. Esta visión acerca del ser humano y la realidad social cuenta con un significativo número de investigadores que, orientados por el paradigma dominante han desarrollado teorías, hipótesis y explicaciones que, en muchos casos, difieren de manera significativa de los hechos tal y cual se manifiestan".²³

Y parafraseando a Moscovici, continua :

²³ GUTIERREZ ALBERONI , J.D. Op. Cit. p.215

"Sin embargo existe una visión que se traduce por una lectura ternaria de los hechos y las relaciones . Esta visión psicosocial introduce un tercer elemento que lo constituye el otro, la alteridad, el entorno humano más próximo de la persona que se investiga." ²⁴

El alter es aquello que impregna de sentido a la conducta.. El otro que se constituye, es aquel que forma parte de la persona a título del entorno social próximo y contextual. Esta visión psicosocial, según Alberoni, está marcada por el uso de una 'clave de lectura ternaria' que incluye junto con el sujeto que se estudia y el medio donde dicho estudio ocurre, al otro :

"Aquellos que, a resultas de su formación , promueven una lectura de la realidad utilizando la clave binaria, obtienen resultados enfocando la realidad sujeto por un lado, y por otro, el objeto. Los psicólogos de las representaciones sociales valoran en la producción de los fenómenos psíquicos y el conocimiento al otro, como 'modelador' de las conductas y de las representaciones cognitivas, y esto presupone una mediación constante, una 'terciedad', para utilizar el término del filósofo norteamericano Peirce." ²⁵

PRECISIONES EN TORNO AL ENCUADRE TEÓRICO METODOLÓGICO

Hasta aquí se han expuesto conceptualizaciones que de alguna manera retratan el devenir y la matriz conceptual de la teoría de las Representaciones Sociales.

También, hemos visto en los últimos items, cómo los encuadres teóricos se vinculan con la concepción acerca de la construcción del objeto 'representación social'. Concepción que, a su vez, direcciona en uno u otro sentido la orientación metodológica de abordaje.

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid. p. 216.

Es por ello, que resulta pertinente, realizar algunas definiciones en el orden de lo epistemológico para enmarcar este estudio:

- por un lado, definiciones en torno a la manera de entender cómo se elabora la construcción 'representación social',
- por el otro, definiciones en torno a la orientación metodológica consiguiente.

En torno a cómo se construye una representación social, se retoma la idea que enuncia Gutierrez Alberoni, siguiendo de cerca a I bañez y Albric:

"Una representación social se organiza en dos sistemas: el del núcleo central y otro periférico. Ellos participan de otro mayor, que es el de la representación, y guardan entre sí lazos complejos de carácter unívoco pero también profundas contradicciones". [...] "Es el núcleo central el que hay que tratar de aprehender y esto se logra por la reconstrucción, interpretación y análisis del contexto."²⁶

En relación al núcleo central, Abric (1988)²⁷ le atribuye:

- que está directamente relacionado con las condiciones históricas, sociológicas e ideológicas,
- está fuertemente marcado por la memoria colectiva y por el sistema de normas al que dicho núcleo se refiere,
- es estable, coherente y resistente al cambio.

El sistema periférico, en cambio :

- pragmatiza, contextualiza y se adapta a una realidad concreta,
- inicialmente asimila las informaciones nuevas o los eventos susceptibles de colocar en cuestión el núcleo central,
- el sistema periférico permite una cierta modulación individual de la representación.

²⁶ Ibid. p. 214

²⁷ Citado en GUTIERREZ ALBERONI, J.D. Op. Cit.

De esta manera, la correspondencia entre los aspectos centrales y los periféricos no se producen de manera simétrica, sino que interjuegan de manera dialéctica.

Por otro lado, en torno a la orientación metodológica, se retoma especialmente el planteo de Gutierrez Alberoni quien considera que para entender la realidad psicosocial y poder acceder a ella a través de la metodología científica, hay que superar el positivismo y considerar otras instancias como la alteridad, la cultura y la subjetividad.

Gutierrez Alberoni afirma que :

"el método en psicología social, dentro del marco general de la teoría de la representación social, incluye como una premisa esencial el encuadre psicosocial, en el que el alter determina de manera significativa los procesos psicológicos." ²⁸

Idea que abona al considerar que el reconocimiento del otro como productor de conocimientos, de 'teorías', etc. es un aspecto de innegables consecuencias para la epistemología en las ciencias sociales, que de alguna manera procura la búsqueda de referencias teórico-metodológicas divergentes al modelo instituido desde las ciencias.

En síntesis, su formulación consiste en plantear para la teoría de las representaciones sociales, un encuadre metodológico sui generis :

"que pragmática de alguna forma en el proceso de la investigación, del desarrollo y del cambio, la instancia de la alteridad y la consecuente producción de la misma, claro es, según el modelo de producción característico de tal instancia ". ²⁹

²⁸ Ibid. p. 218

²⁹ Ibid. p. 219

B.2.ROL DEL BIBLIOTECARIO

Desde la antigüedad, el papel del bibliotecario ha sido el de mediador entre la información y los usuarios. Aún cuando en esta mediación hayan influido significativamente la profesionalización del rol y los cambios vinculados a la disciplina, desde el contexto político, cultural y económico.

Así, al profundizar en la evolución del desempeño del rol, vemos que algunos autores se remontan a la antigüedad mientras que otros se centran en los desafíos del desempeño actual respecto del precedente. Sin embargo hay coincidencias acerca de la existencia de tres etapas básicas :

Una primera etapa, situada en la antigüedad y en la edad media, en la que el bibliotecario -actualmente denominado tradicional- formaba parte de la estructura del poder principalmente por ser personas eruditas y cultas, poseedoras de un conocimiento que tal vez no poseían ni siquiera las clases dominantes. Preocupado especialmente por la conservación y la custodia de los materiales, el bibliotecario desarrolla una actividad pasiva por no priorizar la interacción entre la información y el usuario. Tal es el caso de los monjes medievales que sabían el valor de la información que contenían los libros y el conocimiento que podían obtener a través de ellos y dedican gran parte de su actividad a su generación y duplicación.

Posteriormente, con la invención de la imprenta de Guttemberg, se genera una etapa signada por un cambio en la sociedad que produjo el hecho de que los libros comenzaran a circular en grandes cantidades. Surgen las revistas y otros materiales que permiten conservar y difundir la información. La imprenta permite el desarrollo de la industria editorial en la que prevalece la generación de duplicaciones. Así, esta segunda etapa en el desempeño bibliotecario, pasa de la mera conservación y custodia a la necesidad de organizar las colecciones y procesar internamente ese inmenso volumen de información que ahora contiene la biblioteca. El bibliotecario entonces, se

orienta principalmente a la adquisición de destrezas en cuanto a la catalogación y clasificación de los materiales. De este surgimiento, aparentemente técnico, surge el bibliotecario contemporáneo del que se tiene la imagen de ser una profesión técnica, de regulación más bien burocrática, de control, cuya imagen social se ve frustrada al experimentar la pérdida de prestigio que le ocasiona el haber dejado de pertenecer a aquella estructura de poder.

Finalmente, el bibliotecario del contexto actual inserto en la era de la información, del desarrollo tecnológico - principalmente la informática y las telecomunicaciones - que permite nuevas formas de informarse, de comunicarse y por lo tanto de acceso a la información. Panorama que cambia radicalmente el desempeño del rol, ya no se trata de conservar la información, sino de producir, de organizarla, pero no para conservarla sino para ser usada por un sinnúmero de usuarios, lo cual requiere ciertas habilidades y destrezas que apunten al logro de una información filtrada y analizada en detalle, servicios y productos diseñados especialmente para satisfacer las necesidades de una heterogénea masa de usuarios. Contexto este que dado el incremento en las demandas, en los soportes y en las formas de acceso a la información, ha modificado la dinámica de la relación usuario-bibliotecario, pero no así su papel.

Aún cuando el desempeño del rol ha sufrido los embates de los cambios sociales, culturales y tecnológicos, el papel del bibliotecario sigue siendo el de intermediario entre el conocimiento organizado y las comunidades en las que estén insertos. Algunos estudiosos incluso, se refieren a la familiaridad entre la evolución de la información y del papel del bibliotecario,

“si fuera posible reconstruir debidamente el pasado, descubriríamos con sorpresa que la historia del bibliotecario, su evolución y la del mundo, está íntimamente ligada a la evolución de la información a través de los siglos” (García, 1997) ³⁰

Alvaro Quijano Solís, en un trabajo sobre el debate Biblioteca tradicional y Biblioteca virtual, presentado en la II Reunión de Bibliotecas de la Península de Yucatán-México, concluye:

“La bibliotecología es y seguirá siendo una profesión de servicio individualizado que deberá buscar la autosuficiencia de sus usuarios, sin rechazar su papel de intermediación entre éstos y los recursos de información disponibles en cualquier lado. La disciplina continuará girando en torno a la selección, organización de conocimiento, de una manera efectiva, con la flexibilidad necesaria para adaptarse al cambio tecnológico” ³¹

Definición esta que por un lado enfatiza la vigencia del rol original y a su vez, lo define en la categoría de profesión de servicio. Idea esta compartida por Lina Escalona Ríos e Irene Wormel en respectivos estudios tendientes a delimitar los alcances de la profesión en el contexto actual :

“El bibliotecario, ahora y siempre, debe tener como objetivo de su profesión la satisfacción de las necesidades de información del usuario, siendo él el principio y el fin de nuestra profesión, ya sea a través del uso de pergamino, de tablillas de cera o de multimedia y hojas electrónicas”. ³²

“El papel clásico del bibliotecario siempre ha sido guiar y asesorar a los usuarios de información. Independientemente del nivel que haya alcanzado la tecnología para la información,

³⁰ Citado en ESCALONA RÍOS, Lina. *El papel del bibliotecólogo ante la globalización de la información*. Ciudad Universitaria- México: Centro Universitario de de investigaciones bibliotecológicas- UNAM, sd. p.5

³¹ QUIJANO SOLÍS, Alvaro. *De la biblioteca tradicional a la biblioteca virtual*. En: GREBYD / Noticias. Vol. 6, n° 11, 1995. p 9.

³² ESCALONA RÍOS, Lina. *El papel del bibliotecólogo ante la globalización de la información*. Ciudad Universitaria- México: Centro Universitario de de investigaciones bibliotecológicas- UNAM, sd. p.11

el trabajo de los bibliotecarios ha sido servir de mediador entre los proveedores de información, los sistemas de información y los usuarios de información.”³³

Incluso, algunos estudiosos de la disciplina retoman las cinco leyes que formulara Ranganathan³⁴ en 1931 y las consideran vigentes a la hora de evaluar el desarrollo profesional del campo bibliotecológico. Aún cuando los términos ‘libros’, ‘lector’ y ‘biblioteca’ pudieran no aplicarse a todas las situaciones, se trata de interpretar el espíritu de las leyes, porque justamente Ranganathan, al considerar al crecimiento y al cambio como inevitables, no creyó necesario cambiarlas simplemente porque se adoptaban nuevos nombres o porque se comenzaran a utilizar nuevas tecnologías.

En definitiva, aún cuando los retos sociales y tecnológicos han atravesado fuertemente la apariencia del rol – su desempeño –, el rol en sí mismo, desde la antigüedad hasta la actualidad, continúa nutriéndose de la necesidad de vincular la información con los usuarios, quienes, interesados por el conocimiento, la demandan.

En otro orden, respecto de la profesionalidad del rol, también nos remontamos a la antigüedad, hay una primera etapa denominada ‘precientífica’ y otras, que llegan hasta la actualidad, las llamadas etapas ‘científica’ y ‘especializada’.

La primera nace en oriente y se extiende posteriormente a occidente, allí la actividad queda en manos principalmente de la iglesia. En esta etapa como ya se dijo, el eje se basa en un primer momento en la conservación de los tesoros de las bibliotecas, y más tarde, con la aparición de la imprenta, surge la preocupación por la organización de los materiales. Gabriel Naudé, ya en 1627, postula los principios de la bibliotecología moderna, en su *Advis pour dresser une bibliothèque*. En su obra,

³³ WORMELL, I rene. El nuevo profesional de la información. En: Ciencias de la información. Vol. 27, n° 4, 1996. p. 214

Naudé se ocupa de temas diversos como: la ubicación de los libros, los servicios de la biblioteca, la colocación de los libros, el número de libros, problemas todos ellos relacionados con las colecciones principalmente.

Más adelante, precisamente en el siglo XIX, con la aparición de la biblioteca pública en el mundo anglosajón, surge la llamada etapa científica. En esta fase la prioridad es la selección organizada y la difusión de los fondos librarios. Esta evolución surge fruto de una demanda social. Por un lado, tiene su raíces en el siglo XVIII, en el que finalmente - procesos originados en el Renacimiento- triunfan la cultura secular frente la religiosa y los libros en lengua vernácula frente a los libros en lengua latina. Y por otro lado, una serie de cambios socio-económicos y culturales influyeron en el nacimiento de las bibliotecas públicas : abaratamiento del libro y creciente necesidad de formación profesional como medio de ascenso social - en síntesis, demanda de lectura, unida a demanda de instrucción-. En esta etapa además de la evolución de la institución que los contiene, los bibliotecarios comienzan a crear su primeras asociaciones profesionales, se institucionaliza la enseñanza de la bibliotecología y se publican las primeras obras especializadas que contribuyeron a la configuración actual de la disciplina.

Finalmente y con el paso del tiempo, la biblioteca se fue diversificando a medida que fue desarrollándose y se comienza a configurar la etapa de las bibliotecas especializadas. La diversificación logró pleno crecimiento en el siglo XX cuando se produce una gran expansión de la bibliotecas debido a factores sociales, económicos y culturales: elevación del nivel de vida, desarrollo de la enseñanza, disminución del analfabetismo -aumento de lectores- y explosión documental. Esta diversificación de bibliotecas y por lo tanto de profesionales especializados que en ellas se desempeñan - bibliotecarios, documentalistas, analistas de datos, especialistas en gestión de

³⁴ Nota 2 : Las cinco leyes de Raganathan son: 1) Los libros son para utilizarse 2) Cada lector tiene su libro 3) Cada libro tiene su lector 4) Ahorre el tiempo del lector 5) La biblioteca es un organismo en crecimiento.

registros administrativos, archivistas, científicos de la información, gerentes de información etc. - llega hasta nuestros días.

En síntesis, los perfiles bibliotecarios han ido evolucionando de acuerdo con los embates del etorno -el contexto social, económico y cultural de cada época -. Así, José Antonio Gómez Hernández, resume :

“En el pasado, los bibliotecarios han solido ser eruditos que investigaban el fondo a su cargo desde un punto de vista filológico, histórico o material, o compartían con sus tareas bibliotecarias otras actividades principales: confesores reales, religiosos, filósofos, políticos y escritores se han dedicado a la organización de bibliotecas. Con la llegada de la biblioteca pública se incorporan bibliotecarios de corte popular, que relacionan su trabajo con la educación e incorporan una dimensión social que los relaciona con la alfabetización a la animación.Y van apareciendo también otros bibliotecarios orientados al servicio, a la comunicación científica, como bibliotecarios especializados.”³⁵

Hemos visto entonces, que la etapa científica -siglo XIX , inicios de la modernidad- marca el inicio de la profesión tal como la conocemos actualmente.También hemos constatado que el estudio del rol profesional -en este caso de la profesión 'bibliotecario'- no puede ser interpretado independientemente del contexto social, político y económico. Más aún, según Emilio Tenti Fanfani, al referirse al concepto weberiano de 'burocratización' -como la forma basada en el saber formal, racional, propio del especialista, que adquiere la sociedad capitalista, industrial y urbana - vinculado al de profesionalización :

“La génesis de las profesiones debe rastrearse, entonces,hasta este momento constitutivo del Estado y la sociedad modernos.Si tenemos presente este marco socio-histórico, se amplía el abiente profesional más allá de los conocidos discursos acerca del profesionalismo

³⁵ GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *La profesión bibliotecaria*. En : Orera Orea, Luisa (ed.) . Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1997. p. 77.

"liberal".Desde sus orígenes, las profesiones están ligadas a los cargos, es decir, a las posiciones definidas en el interior de una estructura organizativa de carácter público o privado." ³⁶

Al comprender entonces, que el estudio de las representaciones sociales acerca de un rol profesional -en este caso 'rol del bibliotecario'- conlleva los procesos de interpretación y análisis de una realidad compleja, es que nos detendremos brevemente en un repaso de ciertos criterios que coadyuvan a definir los 'roles profesionales' y el concepto mismo de 'profesión'.

Así, en un estudio ya clásico, Carr-Saunders y Wilson proponen algunos criterios para identificar una profesión. Entre ellos destacan: la competencia intelectual, que explican como la habilidad para cumplir aquellos servicios especializados de los que depende el funcionamiento de la sociedad moderna. De allí su definición de profesión como :

"conjunto de personas que logran practicar una técnica definida basada en una instrucción especializada" (Carr-Saunders ; Wilson , 1939). ³⁷

Definición que retoma y enriquece Flexner al establecer ciertos criterios para definir una profesión :

- 1- Implican necesariamente operaciones intelectuales.
- 2- Derivan su material de la ciencia y la instrucción.
- 3- Manejan este material con un fin definido y práctico.
- 4- Poseen una técnica educativamente comunicable.
- 5- Tienden a la autoorganización.
- 6- Se están haciendo de naturaleza cada vez más altruista" (Flexner, 1968).³⁸

³⁶ GÓMEZ CAMPO, Víctor; TENTI FANFANI , Emilio *Universidad y profesiones : Crisis y alternativas*. Buenos Aires : Miño y Dávila, 1989. p.21

³⁷ Citado en : I bid. p. 22

Criterios estos que Edgar Schein intenta reformular y ordenar en base a una definición conceptual más compleja :

"las profesiones constituyen conjuntos de ocupaciones que han desarrollado un verdadero sistema de normas que se derivan de su rol especial en la sociedad. Estas normas y roles deben ser claramente comprendidos si queremos hacer recomendaciones realistas para el cambio planificado". (Schein, 1972) ³⁹

Roles y normas que se formulan a continuación :

- 1) El profesional es distinto del amateur, está implicado tiempo completo en una ocupación que constituye su principal fuente de ingresos.
- 2) Se presupone que tiene una fuerte motivación y desempeña su ocupación en forma continuada.
- 3) Posee un cuerpo especializado de conocimientos y habilidades que se adquieren durante un período prolongado de educación y entrenamiento.
- 4) Toma sus decisiones en favor de un cliente conforme a "principios generales", teorías o proposiciones que se aplican al caso en estudio.
- 5) Posee espíritu de servicio, pues usa sus saberes en beneficio del cliente. Este servicio implica habilidades de diagnóstico, aplicación competente de conocimiento general a las necesidades específicas del cliente. En otros términos, se caracteriza por una ausencia de interés propio.
- 6) El servicio profesional se basa en las necesidades objetivas del cliente y es independiente de los sentimientos particulares del profesional hacia el cliente. El profesional promete un diagnóstico "imparcial". El cliente, a su vez, debe ser franco al declarar una información potencialmente indeseable para él. El profesional debe abstenerse de formular juicios morales. La relación profesional descansa en la mutua confianza entre profesional y cliente.

³⁸ Citado en : I bid. p. 22

7) Se presume que el profesional sabe mejor que el cliente lo que es bueno para el cliente. Por ello el profesional reivindica una autonomía de juicio acerca de su propia actuación. Sólo sus colegas pueden juzgarlo. Esta demanda de autonomía pone al cliente en una situación de dependencia potencialmente vulnerable. Por ello se desarrollan fuertes estándares éticos y profesionales entre los miembros de una profesión que se expresan en códigos de conducta y en colegios o asociaciones que ejercen un control de ingreso y ejercicio de las profesiones.

8) Las profesiones constituyen asociaciones profesionales que definen criterios de admisión, niveles educativos, títulos o exámenes de ingreso, carreras y áreas de jurisdicción para las profesiones. Al mismo tiempo, las asociaciones protegen la autonomía de las profesiones.

9) Las profesiones tienen status en su área de conocimiento, pero se considera que su conocimiento es especializado. El profesional no es "sabio" fuera del área delimitada por su formación.

10) Los profesionales ofrecen sus servicios pero no deben publicitarlos. Es el cliente el que debe iniciar la relación.

Ahora bien, según Tenti Fanfani, estos criterios y definiciones pueden articularse detrás de la *sociología funcionalista* ⁴⁰ como matriz teórica. Y aunque considera que los estudios empíricos basados en esta corriente teórica resultan valiosos por la información que arrojan, no alcanzan a capturar todos los elementos constitutivos reales de los campos profesionales.

Por ello es que retoma el concepto de 'campo' desde las conceptualizaciones de Pierre Bourdieu, y explica :

³⁹ Citado en : I bid. p. 24

⁴⁰ Nota 3 : El funcionalismo pretende construir una teoría del funcionamiento y de la génesis de los grupos profesionales. Su racionalidad no consiste en describir sus principales características en cuanto tales, sino en identificar cuáles son las funciones que cumplen en la sociedad.

"Las profesiones constituídas pueden ser aprendidas como un caso particular del desarrollo general de campos estructurados de producción de bienes simbólicos en la sociedad moderna. Los profesionales producen servicios, esto es, "bienes simbólicos", en la medida en que se trata de ciertos resultados que tienen una significación definida (salud, diseños técnicos, etc.) Los bienes servicios se producen en el interior de espacios objetivos relativamente autónomos respecto del conjunto de la sociedad. Estos campos, ya sean artísticos, religiosos, científicos o profesionales, se desarrollan en relación con las transformaciones económicas, tecnológicas y sociales que están en la base de la urbanización y la emergencia de una 'civilización urbana' .⁴¹

Entonces, si la profesión es un campo, lo que interesa destacar aquí es que el campo es un espacio estructurado por una serie de posiciones objetivas, cuyas características se pueden analizar independientemente de quienes las ocupan. Tal es el caso de la jerarquización, característica que indica que las posiciones en el interior de los campos están organizadas jerárquicamente, en el sentido de que existen las posiciones de prestigio y de poder, y las desprestigiadas o con muy bajo poder.

En síntesis, Tenti Fanfani, señala que :

"la estructura de poder de un campo profesional constituye el resultado de las luchas y de las relaciones de fuerza en un momento determinado en su evolución histórica." ⁴²

B.3. CONCEPTUALIZACIONES EN TORNO A LA NOCIÓN DE USUARIO

En este apartado no se trata de hacer una genealogía de la vinculación de los usuarios con el rol bibliotecario, ni desarrollar cuál ha sido su evolución a lo largo de la historia. Se trata de enmarcar la noción de usuario a la que se apela en este estudio

⁴¹ Ibid . p. 29

⁴² Ibid. p. 30

en concordancia con lo postulado en el encuadre teórico precedente, intentando que ello esté reflejado a lo largo del desarrollo del trabajo.

Mucho se ha hablado de la imprescindibilidad del usuario, de su característica de ser el elemento fundamental de todos los sistemas de información, pero aquí principalmente nos ocupa definirlo en vinculación con el rol bibliotecario. Por ello, es necesario retomar las miradas que ya se establecieron en relación con esta vinculación en los apartados anteriores:

- Por un lado, en relación con el encuadre teórico de 'representaciones sociales', se adopta la teoría de la representación social como incluyente de una premisa esencial del encuadre psicosocial, en el que el 'alter' determina de manera significativa los procesos psicológicos. Esto es, reconocer al otro como productor de conocimientos, de 'teorías', etc. es un aspecto de innegables consecuencias para la epistemología en las ciencias sociales, que de alguna manera procura la búsqueda de referencias teórico-metodológicas divergentes al modelo instituido desde las ciencias.

- Por otro lado, en relación con las definiciones en torno al 'rol bibliotecario', se ha dicho que ya desde la antigüedad, el papel del bibliotecario ha sido el de mediador entre la información y los usuarios, aún cuando en esta mediación hayan influido significativamente tanto los cambios vinculados a la disciplina, desde el contexto político, cultural y económico, como la propia profesionalización del rol.

Por ello, es que desde esa óptica, al considerarlo como parte del objeto -en tanto estudio que apunta a profundizar en el conocimiento de nuestro propio rol- es que se aborda este estudio y se considera al usuario como un elemento integral del sistema en el que ambos -bibliotecario y usuario- interjuegan de manera dinámica y no como un objeto de estudio ajeno al proceso de definición del rol ni tampoco del

planeamiento, operación, desempeño y evaluación de los sistemas de información que ambos componen, como comunmente se realiza.

La concepción real de usuario constituye algo más que un asistente esporádico, un visitante, un "lector" o "consumidor". Su papel dentro del sistema de información es el de un elemento activo, participativo y determinante del desempeño del sistema y de la calidad de los servicios. No sólo "consume" información sino que da información, interactúa con los demás componentes del sistema y del ambiente en el cual funciona y ofrece elementos indispensables para la definición de políticas y para adoptar las metodologías y determinar los tipos de productos y servicios que el sistema debe ofrecerle.

Esta noción de usuario, entonces, implica que es preciso conocerlo muy bien porque de esa manera, además de satisfacer sus necesidades de información, profundizamos en el conocimiento del propio rol bibliotecario.

C. ASPECTO METODOLÓGICO

C.1. TIPO DE ESTUDIO

Estudio descriptivo que mide cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de la representación social, en usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Mar del Plata, acerca del rol de los bibliotecarios.

C.2. METODOLOGÍA

En tanto el objeto de este estudio es un fenómeno social, se ha considerado abordarlo desde una **metodología de investigación cualitativa**, en tanto esta es coincidente con los postulados del interaccionismo simbólico (al que ya se hizo referencia entre los antecedentes teóricos del modelo de 'representaciones sociales') al compartir un enfoque realista del estudio científico del comportamiento y la vida de grupos humanos y por consiguiente, la postura metodológica de esta concepción es la del examen directo del mundo empírico social. En ese sentido, Irene Vasilachis de Gialdino, dice:

[La investigación cualitativa] “[...] permite al especialista satisfacer todos los requisitos básicos de la ciencia empírica: enfrentarse a un mundo susceptible de observación y análisis, suscitar problemas con respecto al mismo, reunir los datos necesarios a través de un examen detenido y disciplinado, descubrir relaciones entre las respectivas categorías de los datos, formular proposiciones respecto de esas relaciones, incorporarlas a un sistema teórico, y verificar problemas, datos, relaciones, proposiciones y teorías por medio de un nuevo examen del mundo empírico.”⁴³

Y más adelante, retomando a Kirk, Vasilachis de Gialdino sintetiza:

"La investigación cualitativa, como cualquier otro tipo de proceso científico, consta para Kirk (1986), de cuatro fases. Por consiguiente, todo el esfuerzo cualitativo depende de que se siga la secuencia ordenada de:

- a) invención -diseño de investigación-
- b) descubrimiento -recolección de datos-
- c) interpretación -análisis- y
- d) explicación -documentación-." ⁴⁴

Ahora bien, respecto del lugar de la teoría en las metodologías cualitativas se considera que debe estar basada en datos empíricos lo más cercano posible a los hechos, y cuya función no es generalizar entre casos sino dentro de ellos. En este sentido, este estudio recoge la postulación que adoptan Glasser y Strauss, **Teoría Fundamentada** -Grounded Theory- para quienes la creación de teoría estaría en un continuo proceso de verificación-creación, en el que la validez del descubrimiento de teoría estaría dada en la obtención sistemática a partir de los datos. Desde esta perspectiva, la recolección de datos y el análisis se realizan al mismo tiempo. El investigador simultáneamente codifica y analiza la información para desarrollar conceptos, ya que su estrategia se basa principalmente en la comparación.

La teoría fundamentada es un enfoque de investigación que requiere un acercamiento íntimo al área de estudio, y que lleva esa apreciación íntima a los términos de análisis teórico.

El valor y la utilidad del estilo de hacer análisis cualitativo que propone la teoría fundamentada reside principalmente en que permite generar conceptos y desarrollar teoría a partir del material procedente del estudio de casos. A su vez, se puede decir que mantiene su eje de análisis en la comprensión de significados desde el punto de vista de los actores y evita caer en la cuantificación de material cualitativo.

⁴³ VASI LACHI S DE GI ALDINO, Irene. *Métodos cualitativos I : los problemas teórico-epistemológicos*. Buenos Aires : Centro Editor de América Latina, 1992. p. 58

⁴⁴ Ibid. p. 59

María Teresa Sirvent (2002) desarrolló un cuadro comparativo entre lógicas según dimensiones del diseño de investigación -lógicas cuantitativas y cualitativas- que explica la función de la teoría y que a su vez ha sido de gran utilidad en la organización y definición de procedimientos de análisis de datos de este trabajo. En él, en referencia a la función de la teoría en la lógica cualitativa, señala:

"Se busca generar nuevas teorías, es decir nuevos conceptos y relaciones consistentes con las manifestaciones observadas. Se busca y se trabaja con la teoría para :

- a) descubrir categorías (clases), sus propiedades y las relaciones entre clases en la construcción de una trama diferente, que trace a una unidad de sentido diferente.
- b) ir relacionando con las teorías existentes a lo largo del proceso en terreno.
- c) comenzar con teorías conocidas y abrirlas.
- d) para desarrollar un proceso de ida y vuelta donde es importante 'el insight' y la noción de 'saturación' apoyada en una 'sensibilidad teórica' ⁴⁵.

En síntesis, la teoría, desde esta lógica, orienta al trabajo en terreno con el propósito de generar teoría a partir del mundo empírico y donde la teoría pre-existente se ajusta y emplea a las manifestaciones del objeto -fenómeno de la realidad- que se estudia.

Finalmente, merecen una mención aparte las publicaciones realizadas por Ángel Borrego Huerta (1999) y Zapopan Martín Muela Meza (2004) quienes en sus

⁴⁵ Nota 4 : "La sensibilidad teórica es la habilidad de reconocer qué es importante en los datos y darle su significado. Ayuda a formular teoría útil para el fenómeno. ¿Cómo estimularla?:

- a) estirar el pensamiento fuera de los confines de la literatura técnica,
- b) desafiar las formas 'standard' de ver los fenómenos,
- c) estimular el proceso inductivo,
- d) escuchar lo que dice la gente y lo que puede significar,
- e) forzar el continuo cuestionamiento y a las respuestas provisionales,
- f) permitirse categorías fructíferas aunque provisionales,
- g) descubrir clases, propiedades y relaciones a partir de los datos,
- h) preguntarse y re-preguntarse continuamente" [SIRVENT, María Teresa. *Cuadro comparativo entre lógicas según dimensiones del diseño de investigación*. Buenos Aires: UBA-Facultad de Filosofía y Letras, 2002. Disponible en : http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/tfoi/mat_catedra/cuadro_logicas.htm (Consultado 27 mayo 2004)]

respectivos estudios hacen referencia a la aplicación de la metodología cualitativa de investigación, específicamente en el área de bibliotecología y documentación.

Por su parte, Ángel Borrego Huerta (1999), intenta determinar cuáles son las técnicas cualitativas concretas que pueden ser útiles en el desarrollo de investigaciones en Biblioteconomía y Documentación. Estudio en el que se analizaron las investigaciones publicadas en artículos de las revistas con mayor índice de impacto en el Journal Citation Report. Y cuyo resultado confirma que, por una parte, el estudio de la conducta de usuarios al buscar información es el tema mas recurrente en este tipo de investigaciones y por otra parte, a pesar de la diversidad temática de los artículos analizados, pareciera ser que las técnicas mas adecuadas resultan: las entrevistas en profundidad, la grabación de cintas de audio y video, y el análisis transaccional.

En cambio, desde la perspectiva de análisis de Zapopan Martín Muela Meza, se intenta analizar en forma sintetizada la aplicación de las metodologías de investigación cualitativa a la bibliotecología, aclarando que el artículo no se suma a la eterna discusión entre los promotores de la investigación cuantitativa contra la cualitativa, sino que la principal discusión que plantea el artículo consiste en que el uso de las metodologías cualitativas de investigación y sus respectivos métodos tiene que ver con el problema o pregunta de investigación.

Resultan ilustrativas dos de sus consideraciones -realizadas ya en las conclusiones del trabajo- en relación con las aplicaciones de este tipo de metodologías en bibliotecología :

“Este artículo ha sido un trabajo introductorio a las metodologías de investigación cualitativa aplicadas a la bibliotecología, como una forma de expandir los horizontes de las bibliotecarias y bibliotecarios a que conozcan otras vías para mejorar la teleología común de la

bibliotecología que es básicamente fusionar los servicios bibliotecarios con las necesidades, deseos, sueños y anhelos de la sociedad en sus determinadas comunidades.”⁴⁶

“Sucintamente ha quedado muy claro que, por ejemplo las estadísticas nacionales de uso de las bibliotecas públicas de un país, digamos México, puedan mostrar datos increíblemente positivos y maravillosos obtenidos mediante cuestionarios, encuestas y análisis estadísticos – metodologías cuantitativas--. Sin embargo, si se hiciese una muestra más reducida de cualquier Estado, o si se tomase una biblioteca o dos o tres por Estado, y se les investigara junto a sus comunidades a las que éstas sirven, mediante metodologías cualitativas, ahí, precisamente en el terreno y el contexto, entonces se encontrarían resultados que distarían de ser positivos y menos maravillosos, pues mientras las metodologías cuantitativas en general son más frías, e impersonales, tampoco tienen, por su naturaleza, mucho margen de verificar que lo que los encuestados contestaron por correo postal, teléfono, o correo electrónico sea fidedigno a lo que se ve, se oye, se toca, se huele y hasta degusta en el contexto mismo del fenómeno de investigación; como dice Córdoba, ‘el usuario es un ser humano’ no un objeto de estudio, planta o animal (Córdoba, S., 1998). Pero también fue la intención de no caer en la guerra insulsa de una contra la otra, sino más bien mostrar una nueva opción que en las últimas décadas ha tomado mucho auge en la bibliotecología exportada de otras ciencias y humanidades.”⁴⁷

De acuerdo entonces con sus opiniones, podría advertirse que Muela Maza considera que la aplicación de las metodologías cualitativas son favorables, cuando se trata de estudios vinculados a ‘las comunidades’ a las que están dirigidos los servicios bibliotecarios.

C.3. UNIVERSO Y SELECCIÓN DE CASOS

El universo del estudio está constituido por los usuarios de la Biblioteca Central de la UNMdP, en el período agosto 2003/agosto 2004 y el Muestro Teórico – siguiendo a Glasser y Strauss - constituye el proceso de selección de casos, coherente con la metodología elegida y

⁴⁶ MUELA MEZA, Zapopán. Una Introducción a las Metodologías de Investigación Cualitativa Aplicadas a la Bibliotecología . Sheffield : University of Sheffield-Departamento de estudios de la información, 2004. Disponible en : <http://eprints.rclis.org/archive/00003638/01/zapopan.pdf> (Consultado 16 agosto 2004)

⁴⁷ Ibid

que consiste en procesos progresivos y secuenciales de ampliación o reducción de la muestra según las categorías teóricas que van emergiendo en el camino combinado de la obtención y análisis de la información. Vasilachis de Gialdino, lo define de la siguiente manera :

"El muestreo teórico sería, dentro de esta perspectiva, el proceso de recolección de datos para generar teoría por medio del cual el analista a la vez, recoge, codifica y analiza su información, y decide qué datos elegir y dónde encontrarlos para desarrollar su teoría tal como va surgiendo." ⁴⁸

Asimismo, el límite de la muestra estaría dado por el criterio de saturación. " La saturación denota el sentido de "cierre" que experimenta el investigador cuando la recolección de datos no proporciona ya nueva información " ⁴⁹, y "corresponde a alcanzar conocimiento cierto (ningún caso le agregaría nuevos elementos) sobre la relación estructural investigada."⁵⁰

C.4. TÉCNICAS DE OBTENCIÓN Y DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

TÉCNICAS DE OBTENCIÓN de INFORMACIÓN

Se realizaron entrevistas en profundidad, semidirigidas, con preguntas relativamente abiertas, acompañadas por una guía, sin que esta implicara un protocolo estructurado. La guía de entrevista fue readaptada a medida que se avanzaba en la realización y en la codificación de las entrevistas.

Se realizaron, en total, 11 entrevistas (Ver Anexo 1) y para determinar el número se siguió el concepto de saturación, cuyo proceso se describe en el Cuadro 1.

Las entrevistas fueron realizadas a usuarios seleccionados al azar simple, quienes fueron contactados 'in situ', en la propia Biblioteca Central, en momentos en

⁴⁸ VASILACHIS DE GIALDINO, Irene. Op. Cit. p. 62

⁴⁹ POLIT, Denise ; HUNGLER, Bernardette. *Investigación científica en ciencias de la salud*^{5ª}. ed. México : McGraw-Hill, 1997. p. 539.

⁵⁰ FORNI, Floreal; GALLART, María Antonia; VASILACHIS de GIALDINO, Irene. *Métodos cualitativos II : la práctica de la investigación*. Buenos Aires : Centro Editor de América Latina, 1992. p.80

los que se encontraban realizando actividades en calidad de usuarios (algunos habituales, otros no) : lectura en sala silenciosa, lectura en sala parlante, consulta al OPAC general, consulta al OPAC del sector hemeroteca, consulta en estanterías libres en sector de préstamos a domicilio, sala de espera del sector de acceso a PC para acceso a internet .

Los usuarios entrevistados responden a los tipos que concurren habitualmente a la Biblioteca : estudiantes, docentes y/o investigadores de las distintas Facultades, de diferentes edades y sexos.

Las entrevistas fueron grabadas, previo consentimiento de los entrevistados y compromiso de anonimato por parte del investigador. Posteriormente fueron desgrabadas y transcritas para su procesamiento con el software Atlas-Ti.

Las entrevistas se desarrollaron en un único encuentro con cada entrevistado, de una duración aproximada de entre 40 minutos a 1 hora y media.

TECNICAS DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN : METODO COMPARATIVO CONSTANTE

El Método Comparativo Constante fue el escogido para el análisis de datos, metodología empleada típicamente por investigadores que recogen datos a través de entrevistas, observaciones y examen de documentos. Por medio de él, se clasifican las porciones de datos -palabras, oraciones y párrafos- en categorías intuitivas y sin nombre, y a medida que el proceso de selección continúa, las categorías se hacen más explícitas y se pueden construir reglas para incluir términos dentro de las categorías.

De las dos versiones del método -Glasser y Strauss ; Lincoln y Guba-, se optó por el procedimiento en cuatro etapas⁵¹ que proponen Glasser y Strauss :

⁵¹ Nota: Las etapas propuestas por Glasser y Strauss incluyen, a su vez, diferentes pasos:

Etapas 1: Comparación de incidentes aplicables a cada categoría: Los incidentes son codificados y se colocan bajo categorías que aun no tienen nombre o categorías tácitas, de acuerdo a lo que se 'sienta' o 'parezca correcto'. Después de un tiempo no especificado, el investigador experimenta un conflicto, con

Etapa 1: Comparación de incidentes aplicables a cada categoría:

Etapa 2: Integración de categorías y sus propiedades:

Etapa 3: Delimitación de la Teoría:

Etapa 4: Redacción de la Teoría.

C.5.PROCESAMIENTO INFORMÁTICO DE DATOS CUALITATIVOS: EMPLEO DEL SOFTWARE ATLAS-TI.

Para el procesamiento de datos acorde con la metodología de investigación empleada, se aplicó el software ATLAS-ti ⁵², cuya fundamentación teórica se basa en la Grounded Theory de Glaser y Strauss. El mismo Strauss es el autor del prólogo del manual principal del programa.

Actualmente, su aplicación se lleva a cabo en los más diversos campos de las humanidades y ciencias sociales : psicología, sociología, antropología, educación, economía, etc.

Las operaciones más dificultosas de toda investigación se relacionan con los procesos de interpretación y estructuración teórica y este programa apunta, justamente, a colaborar en los procesos de categorización, estructuración y teorización, a partir de datos cualitativos.

relación a la colocación de un incidente, que luego resuelve cuando al detallarlo en un memo, hace explícitas futuras definiciones provisionales de las categorías.

Etapa 2: Integración de categorías y sus propiedades: Los incidentes se colocan ahora en categorías de acuerdo con reglas provisionales, en vez de por intuición. Las propiedades de las categorías se hacen mas explícitas y las reglas menos provisionales.

Etapa 3: Delimitación de la Teoría: Un número menor de cambios se hacen en las reglas y ubicación de incidentes. El investigador integra las categorías superpuestas y el número de categorías de trabajo disminuye. La versión final de la regla de la categoría emerge, es decir, conceptos teóricos surgen de los datos.

Etapa 4: Redacción de la Teoría: La etapa de escribir la teoría no es parte del procesamiento de datos.

⁵² MÜHR, Thomas. *ATLAS.ti -The knowledge workbench* - Version WIN 4.2 (free trial version).

© 1997-2004 Scientific Software Development (Universidad de Berlin).

En la Figura 1, se pueden distinguir los tópicos básicos y avanzados del programa y luego, con el objeto de familiarizarse con el vocabulario que se empleará en los apartados 'Historia natural de la investigación' y 'Resultados', se realiza una breve descripción de los componentes y de las fases de desarrollo del programa.

Figura 1 . ATLAS-TI . Tópicos básicos - Tópicos avanzados.

ATLAS.ti - The Knowledge Workbench

Tópicos básicos:

- **Análisis cualitativo de datos (ACD) y ATLAS.ti**
- **WISE:** Visualización, Integración, Serendipia y Exploración
- **Usuarios:** desde Sigmund Freud hasta Sherlock Holmes
- **Conceptos principales:** de las Unidades Hermenéuticas, Familias y otras especies
- **Estrategias:** niveles Textual y Conceptual
- **La interfase del usuario:** mantente enfocado en los datos
- **De vuelta al futuro:** la sensación de papel y lápiz
- **Procedimientos básicos:** Codificación, comentarios, recuperación y preparación

Tópicos avanzados:

- **Más allá del texto:** trabajo con gráficos, audio y video
- **Estructuras:** trabajando con redes semánticas
- **Hipertexto:** Qué pueden hacer los códigos por tí
- **Recuperación:** Uso de los operadores Booleanos, Semánticos y de proximidad
- **Super Códigos:** ¿Códigos intencionales o hipótesis congeladas?
- **Cooperación:** fusión de proyectos
- **Interfases:** ASCII/ANSI, SPSS, HTML, PROLOG, WMF, XML
- **Misceláneos:** Seguridad de los datos, creación de memos, administración de textos, configuración, capacidades

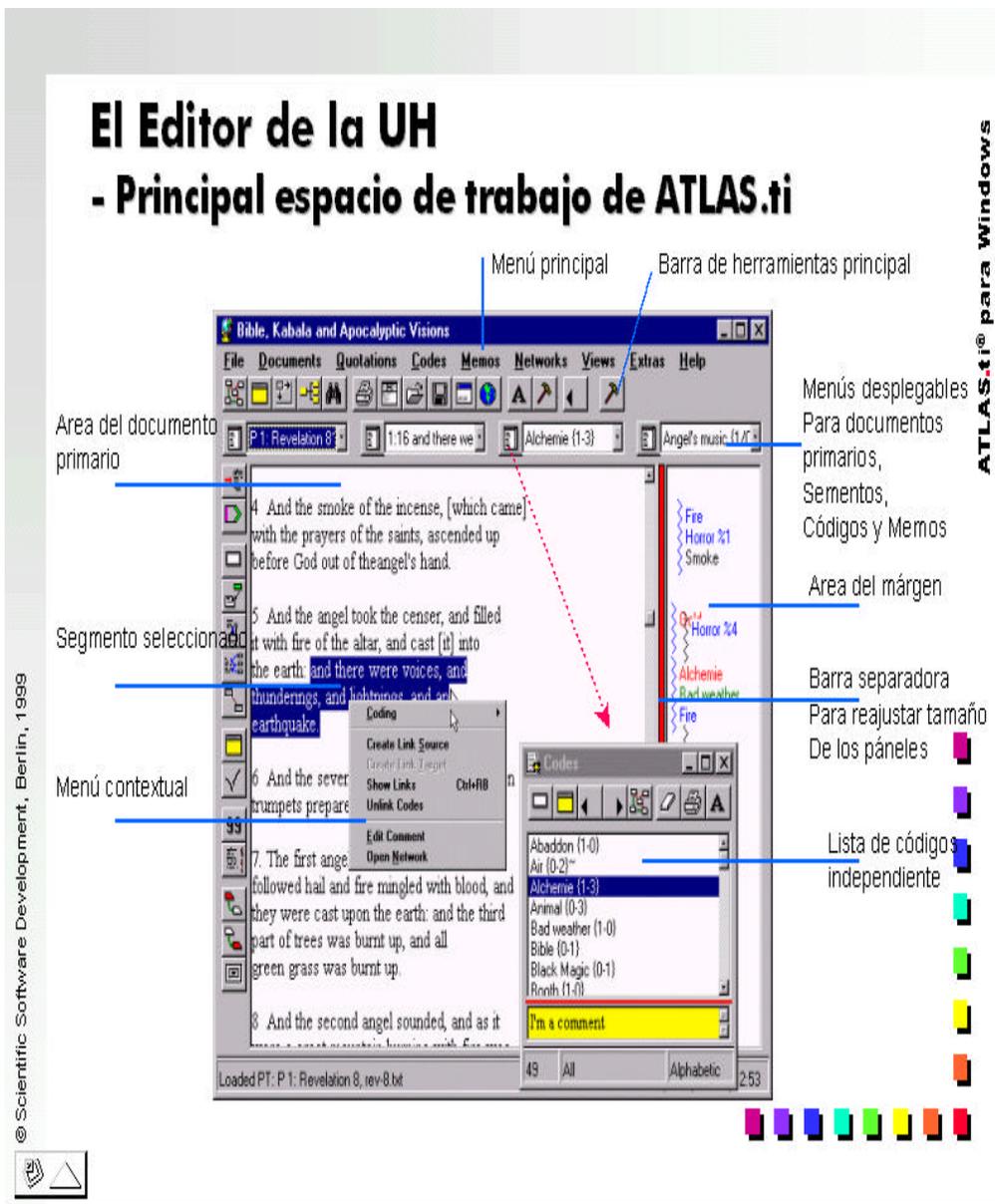
ATLAS.ti® para Windows

© Scientific Software Development, Berlin, 1999

COMPONENTES DEL PROGRAMA

El documento por excelencia generado por Atlas.ti es la 'Unidad Hermenéutica' (UH), que es el contenedor de los elementos constituyentes. Es el fichero en el que se graba toda la información relacionada con el análisis, cuyo editor (ver Figura 2) es el principal espacio de trabajo del programa.

Figura 2. Atlas-Ti. Editor de UH



Los componentes de la Unidad Hermenéutica son :

- Documentos primarios : son la base del análisis, es decir los 'datos brutos'. Pueden ser datos textuales, imágenes, archivos de sonido e incluso videos.
- Citas ('Quotations') : son fragmentos de los documentos primarios que tienen algún significado, es decir, son los segmentos significativos de los documentos primarios.
- Códigos ('Codes') : suelen ser (aunque no necesariamente) la unidad básica de análisis. El análisis se basa en ellos. Se pueden entender como conceptualizaciones, resúmenes o agrupaciones de las citas. Implican un segundo nivel de reducción de los datos. No necesariamente tienen que estar relacionados con citas, pueden utilizarse como conceptos útiles para el análisis, sin tener relación directa con algún fragmento.
- Anotaciones ('Memos') : son comentarios de un nivel cualitativamente superior, puesto que son todas aquellas anotaciones que realiza el analista durante el proceso de análisis.
- Familias : pueden ser vistos como agrupaciones de citas. Atlas-Ti permite agrupar también en familias el resto de los componentes (documentos, códigos y anotaciones).
- Networks : es un de los componentes más interesantes y característicos de Atlas-ti, y uno de los elementos principales del trabajo conceptual. Permiten representar información compleja de una forma intuitiva mediante representaciones gráficas de los diferentes componentes y de las relaciones que se hayan establecido entre ellos.

FASES DE DESARROLLO DEL PROGRAMA

En el programa Atlas.ti, el proceso implica tres etapas:

- la categorización de la información,
- la estructuración o creación de una o más redes de relaciones y
- la teorización propiamente dicha.

Miguel Martínez Miguélez ejemplifica claramente este proceso , de la siguiente manera :

" En este proceso, nos puede ser muy ilustrativa la analogía o metáfora de las constelaciones del Zodíaco. Desde la más remota antigüedad, la mente humana realizó un proceso similar al que estamos describiendo: primero ubicó un grupo de estrellas en el cielo entre miles y miles de ellas, incluso le puso nombres, como Estrella Polar, Aldebarán, etc. (categorización), luego las unió con una línea imaginaria (estructuración) y, finalmente, le asignó un cierto significado teorizando ("es un Oso", "un León", "un Toro", etc.), que refleja bien claramente lo que nos ofrece la realidad exterior (las estrellas) y lo que le añade la interpretación de la mente humana."⁵³

A continuación se describen los procesos implicados en cada etapa :

Categorización de la información o de los "datos"

Las categorías, son "ideas", "conceptos" o "interpretaciones" abreviadas de las citas, pues, en sentido estricto, el "dato" propiamente dicho no existe, ya que no es algo "dado", sino "el resultado final de un elaboradísimo proceso" entre un estímulo ambiguo y amorfo y la actividad "interpretativa" del perceptor .

El Atlas.ti ubica las categorías en orden alfabético y le asigna dos números entre paréntesis de llaves, como, por ej. {3-5}. El primer número significa el número de citas que han sido codificadas con dicha categoría, y representa su relevancia e importancia (groundedness: fundamentación, solidez, "validez"), y el segundo, el número de otras categorías que de alguna manera están conectadas con ésta en la estructura que se va creando, y expresa su grado de densidad teórica .

Estos dos conceptos básicos, la fundamentación o "validez" de una categoría, es decir, el hecho de que representa "algo real" externo a nosotros constatado en

⁵³ MARTINEZ MIGUELEZ, Miguel . *Uso del Programa Computacional Atlas.ti de Thomas Mühr (Univ. de Berlín) en la estructuración teórica de "datos" cualitativos.* En: ARGOS, n° 34, 2001, p. 147.

muchas citas, y el grado de densidad teórica de la misma, es decir, la multiplicidad de relaciones o enlaces que tiene con otras categorías (que indica que es un nodo importante), constituyen dos conceptos filosóficos clásicos (extensión y comprensión de los conceptos), es decir, la amplitud que abarca un concepto y su profundidad.

Creación de redes estructurales o diagramas de flujo

Este proceso consistirá en organizar nuestros objetos de construcción en redes estructurales (networks) o diagramas de flujo que representan gráficamente posibles estructuras o sistemas de relaciones sobre todo entre las categorías o códigos. Constituyen el fin principal de toda investigación y de la ciencia, es decir, la teorización, o la creación de modelos y estructuras teóricas.

Las redes conceptuales y estructurales nos van haciendo explícitas las interpretaciones y nos permiten, en un momento determinado, llamar a todos los elementos que pueden apoyar una u otra hipótesis, argumento o conclusión.

La Teorización y su respaldo con los operadores booleanos, semánticos y de proximidad.

La búsqueda (Query Tool) de los textos de las citas, usando categorías, es una de las herramientas más poderosas del Altas.ti y es muy útil cuando se tiene mucho material entre manos. Permite recuperar todos los textos o citas categorizadas con una misma categoría y captar gran cantidad de información que sería imposible recuperar con las citas dispersas. Tarea que desarrolla por medio del uso de operadores booleanos, semánticos y de proximidad.

C.6. HISTORIA NATURAL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cualitativa se apoya en un proceso espiralado en el que se combinan la obtención y el análisis de los datos, en el que la generación de teoría se alcanza en el contexto de descubrimiento. En este largo proceso, el investigador experimenta conflictos, 'idas y vueltas', pone en marcha decisiones y se permite retroceder en ellas. Resulta, entonces, un apoyo significativo el registro que él pueda llevar de su propio aprendizaje.

La 'historia natural de la investigación' implica un modo de aprendizaje a partir de los errores, dificultades y obstáculos que el mismo proceso de investigación lleva implícitos, y a su vez, se constituye como la validación del proceso de investigación.

Por ello, a lo largo de este estudio, se llevó a cabo un registro que hasta casi el final de la investigación, estaba constituido por piezas sueltas de un rompecabezas sin más orden que el reflejo de cada paso que se llevaba a cabo :

- dudas
- sensaciones
- conflictos
- descripción de momentos
- enunciación de decisiones que se iban tomando, etc.

Sin embargo, aún cuando las piezas estaban sueltas, el hecho de registrar cada paso permitió de alguna manera tratar de encontrarles una lógica, y fundamentalmente contribuyó a la reflexión constante.

Más adelante, se decidió emplear como criterio ordenar de esos registros, el hecho de agruparlos de la siguiente manera:

- registros en torno al empleo del software atlas-ti
- registros en torno al desarrollo del método comparativo constante

- y registros en torno al muestreo teórico.

Ahora bien, aún cuando este ordenamiento resultó útil, permanecían los conflictos propios de intentar forzar ese agrupamiento, ya que muchos de los pasos se vinculaban íntimamente. Así, sucedía entonces, que a un paso del muestro teórico le proseguía otro del método comparativo constante y este, a su vez tenía su correlato en el procesamiento informatizado de los datos. El proceso, verdaderamente, resultaba espiralado.

Así surgió la idea de construir un relato de la historia que gráficamente pudiera reflejar la continuidad de los procesos y que a su vez, lograra distinguirlos entre sí.

El Cuadro 1 intenta, de alguna manera, configurar a grandes rasgos el 'rompecabezas', es decir el proceso espiralado que conllevó esta investigación.

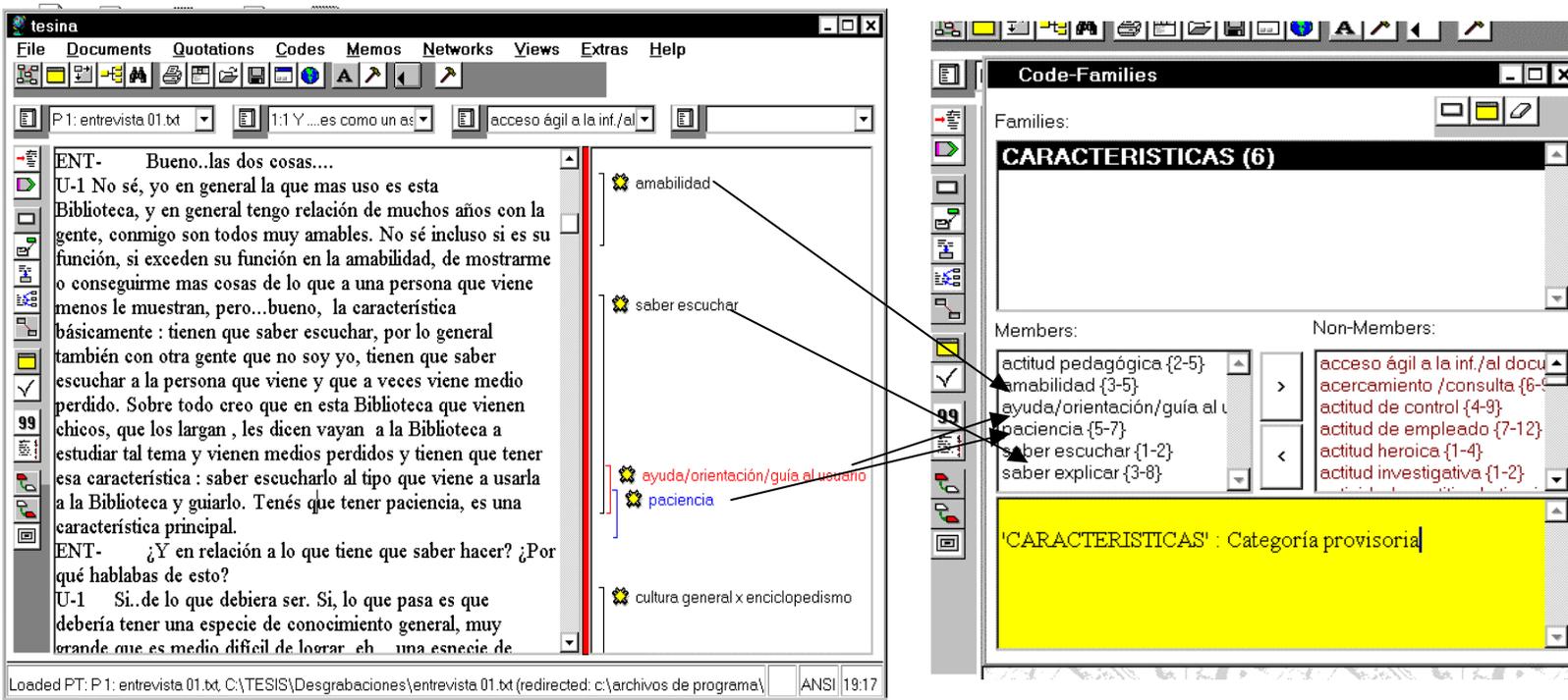
A su vez, los pasos enunciados en él, se ilustran , clarifican y validan en el apartado subsiguiente – COMENTARIOS DEL CUADRO 1 - .

TEORÍA FUNDAMENTADA Sensibilidad Teórica		MUESTREO TEORICO		Análisis de los datos : Primeras categorías provisorias		2.da. vuelta al campo		Análisis de los datos : Ninguna categoría se agrega		3.er. vuelta al campo		Análisis de los datos : Ninguna categoría se agrega		4.ta. vuelta al campo		Análisis de los datos : Ninguna categoría se agrega. Categorías definitivas.		SATURACION					
		METODO COMPARATIVO CONSTANTE		1.er acercamiento al campo		2.da. vuelta al campo		3.er. vuelta al campo		4.ta. vuelta al campo		Análisis de los datos : Ninguna categoría se agrega.		SATURACION									
TEORÍA FUNDAMENTADA Sensibilidad Teórica		METODO COMPARATIVO CONSTANTE		- Comencé analizando en profundidad las tres primeras entrevistas. A medida que leía, realizaba un doble registro: especificidad de lo que a manifestaba el entrevistado y 'gran tema' al que respondía esa especificidad (categorías provisorias) - Todos los párrafos me resultaban interesantes, por lo que no quedaba nada sin codificar. Sabía que el 'lenguaje' que estaba utilizando en la codificación resultaría inabarcable, pero preferí, en un principio, no inhibir ese proceso espontáneo para que 'no se escapara' ninguna categoría y de esa manera encaminar correctamente el proceso de saturación.		- Volví al campo, realicé nuevas entrevistas : un grupo de tres entrevistados. Y antes de comenzar su análisis, me detuve en: relectura de DP y de los comentarios de categorías, revisión de códigos. Hay un conflicto en la codificación, que se arrastra de la etapa anterior : algunos códigos pueden ser utilizados en diferentes categorías. Intento renombrar los incidentes pero resulta una tarea errónea, por lo que, decido posponer esa resolución y priorizar la codificación y categorización, porque en realidad intuyo que el conflicto va más allá de una cuestión semántica.		- Una vez más, volví al campo, se realizaron otras tres entrevistas. Vuelvo al análisis. Aquí, sucede nuevamente que a los incidentes pueden asignarse códigos existentes, y aquellos que se crean nuevos, actúan como 'confirmantes' de las categorías ya definidas. De esta manera, las categorías designadas inicialmente vuelven a confirmarse tres veces más. Ningún elemento agrega nuevas categorías. Se decide que la muestra se ha saturado.		- Las categorías mayores derivan en las cuatro categorías de análisis principales que arroja este estudio como resultado. Las defino y las hago más explícitas a través de sus propiedades (subcategorías, antes categorías provisorias), relaciones y cualidades.		- Luego de ese análisis, realicé otras dos entrevistas, y en el momento de análisis de estas, comparé párrafos, traté de emplear los mismos códigos cuando el incidente se refería al mismo tema. Se crearon nuevos códigos, y las categorías a las que estos fueron asignados se mantuvieron .		- A propósito de teorías existentes que ya se habían evocado en comentarios, respecto de algunos códigos y familias, advertí que las categorías podían integrarse en otras mayores. Decido entonces, establecer las jerarquías que configuraron la versión final de las categorías, propiedades, cualidades y reglas. Este proceso consistió en el procedimiento de subsumir las categorías existentes a las ahora mayores, pero manteniendo el rango de aquellas. Ahora, sin abandonar su rango de categoría, pasaban a ser sub-categorías (propiedades) de las mayores y los códigos, cualidades aquellas.		- Los conflictos y contraposiciones que emergieron, encuentran una interpretación.		- Se encuentra un eje, a partir de conceptos desarrollados por los usuarios que atraviesan las categorías y los conflictos.		- La redacción de la teoría -descripción de los resultados y conclusión del trabajo - comienza..		- Al finalizar, se realizan las conclusiones del trabajo.	
				- Allí, intenté arrojar una primera definición 'provisoria' de cada categoría y a su vez, sortear una especie de requisitos para que un código perteneciera a esa categoría. A esta altura, los códigos abundaban y muchos se referían a ideas similares. Era el momento de iniciar el consenso entre códigos (lo que en nuestra jerga, se denominaría 'normalización' de términos) que ya se configuraban como cualidades de la categorías. De este manera, habiendo definido las categorías, los códigos se tornaron más controlables.		- Este enriquecimiento de las categorías existentes, permitió a su vez, mejorar su definición y perfeccionar los criterios de inclusión (reglas) .		ETAPA 2: Integración de categorías y sus propiedades.		ETAPA 3: Delimitación de la Teoría.		ETAPA 4 : Redacción de la Teoría.											
TEORÍA FUNDAMENTADA Sensibilidad Teórica		ATLAS-TI		ETAPA 1: Comparación de incidentes aplicables a cada categoría.		- Lectura y relectura de DP, Quotations y Codes. - Búsquedas para el hallazgo de códigos compartidos entre familias. - Codificación abierta y 'by list'. - Asignación de códigos a familias. - Redacción de comentarios, memos. - Links		- Codificación abierta y 'by list'. - Asignación de códigos a familias. - Redacción de comentarios, memos. - Links - Edición de redes tentativas, ensayos reiterados (redes de códigos, redes de familias, de de citas) - Transformación de categorías a códigos abiertos y consecuente establecimiento de links de cada código cada código abierto-ex categorías.		- Diseño y rediseño de redes. - Búsquedas y recuperación de información empleando los diferentes operadores. - Edición de outputs y extralists.													
		- Asignación de documentos primarios (DP) – entrevistas desgrabadas y transcritas- a la Unidad Hermenéutica. - Lectura y re-lectura on line de los DP. - Selección de párrafos (Quotations-Q-) que representaban unidades de significado relevantes y asignación de códigos espontáneamente (Codes) con el procedimiento de 'codificación abierta'. - Agrupación de códigos simultánea bajo categorías genéricas : primera creación de familias . - Anotaciones en borrador (definiciones, reglas de inclusión) para cada familia : redacción provisoria de comentarios (Comment) - Lectura y relectura de DP, Quotations y Codes, corrección, reasignación : primer intento de normalización de códigos.																					

Cuadro 1 -Historia Natural de la investigación -

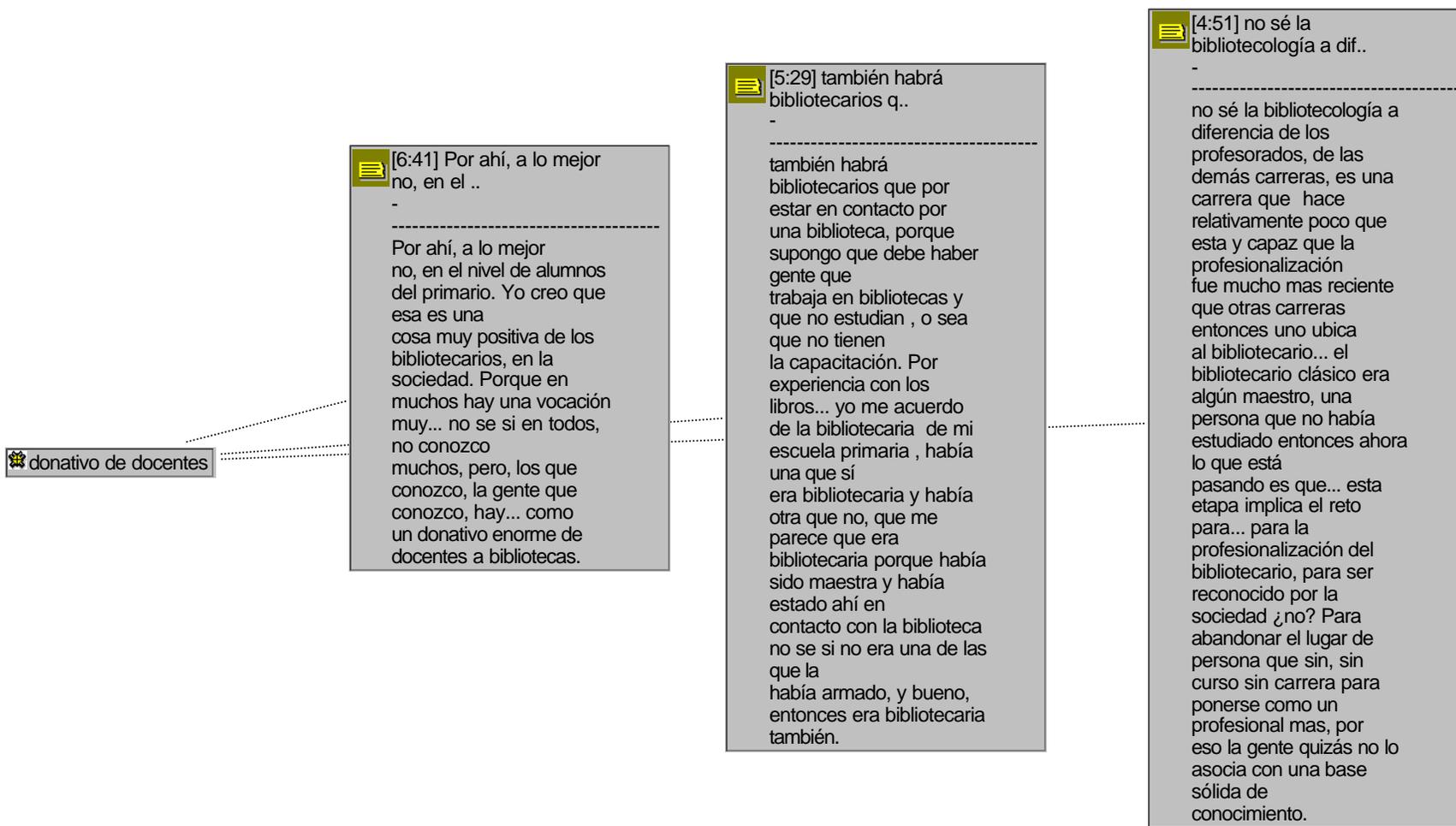
Si observamos el Cuadro 1, vemos que en la primera etapa del método - *Comparación de incidentes aplicables a cada categoría* - se hace mención de un primer procedimiento vinculado a la reducción de datos. La Figura 3 ilustra esos primeros pasos, el doble registro : 'especificidad de lo que manifestaba el entrevistado' (la idea) y el 'gran tema' en referencia al rol de los bibliotecarios, al que esta idea podría ser adjudicado. En esta figura se distinguen, un párrafo de la entrevista n° 1, los códigos que le son asignados al mismo párrafo (amabilidad, saber escuchar, ayuda/orientación/guía al usuario, paciencia). Y a la derecha se observa cómo esos códigos pasan a integrar una categoría provisoria - en este caso 'Características -del rol del bibliotecario- ' .

Figura 3. Vinculación párrafo – código – familia de códigos (categoría provisoria)



A su vez, la Figura 4 complementa la anterior, es el procedimiento básico de codificación. Podría definirse como el proceso por el cual, partiendo de 'datos complejos' o 'datos brutos' se procede a una simplificación de los datos sin perder la significancia de los datos originales - párrafo/citas seleccionadas -. La codificación es una forma de agrupar citas, de reducir datos. De esta manera, tal como se muestra a continuación, diferentes entrevistados (Usuarios 4, 5 y 6) pueden hacer referencia a una misma idea que se sintetiza en un mismo código.

Figura 4. Primera reducción de datos.



Más adelante, se mencionan la elaboración de las primeras categorías. En la Figura 5, se presentan esas primeras 'categorías provisorias' que surgieron. El reporte de la Unidad Hermenéutica incluye tanto los comentarios –que en este caso consisten en definiciones tentativas de las categorías y los códigos que hasta ese momento (primeras entrevistas) les habían sido asignados a cada una de ellas, otorgándole significancia .

Figura 5. Reporte de la primeras 'categorías provisorias'

**REPORTE DE DATOS DE UNIDAD
HERMENÉUTICA**

HU: tesina

File: [C:\Scientific Software 1\tesina]

Edited by: Super

Code Families

CODE FAMILY: BAGAGE USUARIOS

Comment:

Aquello que el propio entrevistado declara como individualidad. Ingresar a esta categoría los párrafos y códigos donde él se refiera a sí mismo, en calidad de usuario.

Codes (15)

[acceso ágil a la inf./al documento] [acercamiento /consulta]
[captación de usuarios] [curiosidad intelectual]
[gusto por los libros/la lectura] [Ideal - requerido - esperado]
[Imaginario] [Negativa] [organizar la información / la biblioteca] [Real] [tecnologías de la información]
[ubicación física del material] [uso de la tecnología] [usuario habitual de bibliotecas] [usuarios recientes]

CODE FAMILY: CAMBIOS

Comment:

...registrar aquellos párrafos y códigos que se asocien con cambios en la profesión bibliotecaria que ellos mismas hayan percibido. O cuando sin mencionarlo, evoquen esa idea.

Codes (13)

[acceso ágil a la inf./al documento] [actitud heroica]
[gestación de bibliotecas] [Ideal - requerido - esperado]
[Imaginario] [Negativa] [orgullo] [Real] [retribución económica baja] [revalorización del rol del Bib.] [tecnologías de la información] [técnicas] [uso de la tecnología]

CODE FAMILY: CAMPO LABORAL

Comment:

¿Dónde puede trabajar un bibliotecario? ¿Cuál es la amplitud del campo laboral. Asignar a este grupo las menciones de tipo de tareas, instituciones, etc en las que un bibliotecario estaría capacitado para desempeñarse.

Codes (16)

[archivos] [biblioteca] [Biblioteca Leopoldo Marechal]
[Biblioteca universitaria] [bibliotecas barriales/populares]
[bibliotecas escolares] [bibliotecas privadas] [docencia]
[estudios de profesionales] [Ideal - requerido - esperado]
[inserción laboral] [laboratorios químicos] [Negativa]
[oficinas] [Real] [trabajo administrativo]

CODE FAMILY: CARACTERISTICAS

Comment:

Particularidades, cualidades, rasgos específicos de los bibliotecarios.

Codes (23)

[actitud de control] [actitud de empleado]
[actualización

profesional] [amabilidad] [ayuda/orientación/guía al usuario]

[buena predisposición/entusiasmo] [gusto por el ordenamiento de libros] [gusto por la clasificación de libros] [Ideal - requerido - esperado] [Imaginario] [incentivar la lectura]

[interés propio] [mala predisposición/desgano/resistencia a ayudar-orientar/actitud displicente] [Negativa] [orgullo]

[paciencia] [Profesionales - No Profesionales / Bibliotecarios - No Bibliotecarios] [profesionalización] [Real] [retribución económica baja] [revalorización del rol del Bib.] [saber escuchar] [trato con la gente/atención al público]

CODE FAMILY: DEFINICION del ROL

Comment:

Categoría que incluye códigos que remiten a definiciones dadas por ellos mismos (textuales o casi textuales) acerca de qué es un bibliotecario.

Codes (17)

[acceso ágil a la inf./al documento] [actitud investigativa]

[ayuda/orientación/guía al usuario] [captación de usuarios]

[cuidado del patrimonio/material] [evacuación de preguntas]

[Ideal - requerido - esperado] [Negativa] [quien maneja un sistema de información] [quien se encarga de la atención]

[Real] [técnicas] [trabajo administrativo] [trabajo burocrático] [ubicación física del material] [vincular información - usuarios - conocimiento] [vocación]

CODE FAMILY: DESAFÍOS

Created: 19/08/04 12:41:04 (Super)

Comment:

En la época actual: retos del bibliotecario.

Codes (14)

[acceso ágil a la inf./al documento] [actualización profesional] [aspecto salarial] [captación de usuarios]

[especialización y posgrados] [Ideal - requerido - esperado]

[Imaginario] [interpretar al usuario] [Negativa]

[profesionalización] [Real] [retribución económica baja]

[revalorización del rol del Bib.] [trato con la gente/atención al público]

CODE FAMILY: ETICA

Comment:

Valores implícitos en el rol, alcances.

Codes (15)

[actitud de empleado] [amabilidad] [ayuda/orientación/guía al usuario] [cuidado del patrimonio/material] [evitar prejuicios ideológicos] [Ideal - requerido - esperado]

[Imaginario] [mala predisposición/desgano/resistencia a ayudar-orientar/actitud displicente] [Negativa] [no reservarse información] [Real]

[robos/material faltante] [sin ética particular] [trabajo administrativo] [trabajo social]

CODE FAMILY: FORMACION

Comment:

Estudios realizados por los bibliotecarios, tipos de estudios, elementos de la formación, características de esa formación. Aciertos, falencias desde la mirada del usuario.

Codes (14)

[actualización profesional] [carrera corta] [especialización y posgrados] [estadística] [estudios universitarios/terciarios]

[formación humanística] [gusto por los libros/la lectura]

[Idiomas] [Imaginario] [información] [psicología de los usuarios] [Real] [temas de diferentes disciplinas] [uso de la tecnología]

CODE FAMILY: HERRAMIENTAS

Comment:

Aquello que le resulta útil al bibliotecario para desarrollar su rol. Conceptos o elementos precisos que se mencionan como medios para lograr x fin.

Codes (4)

[clasificación de material] [cultura general x enciclopedismo]

[estadística] [posibilidades de consultas remotas]

CODE FAMILY: MOTIVACIONES

Created: 05/08/04 03:14:48 (Super)

Comment:

Aquello que hace que el bibliotecario elija y permanezca en esta profesión, particularidades en torno a esto.

Codes (19)

[ayuda/orientación/guía al usuario] [carrera corta] [cuidado del patrimonio/material] [factores sociales] [gusto por el conocimiento/información] [gusto por el ordenamiento de libros] [gusto por la clasificación de libros] [gusto por los libros/la lectura] [gusto por transmitir información/conocimiento] [I deal - requerido - esperado] [Imaginario] [interés propio] [investigación] [Negativa] [organizar la información / la biblioteca] [Profesionales - No Profesionales / Bibliotecarios - No Bibliotecarios] [Real] [revalorización del rol del Bib.] [trato con la gente/atención al público]

CODE FAMILY: OBJETO

Comment:

En diferentes entrevistas cuando hacen referencia a lo que hace un bibliotecario, dónde puede trabajar, lo que sabe, etc., hay una referencia implícita a cuál es el objeto de este profesional. Algunos en todo momento se refieren a 'libros' : clasifica libros, ordena libros, busca 'los' mas actualizados, etc. Otros incorporan otro elemento como objeto de la profesión. Asignan aquí todos los objetos a los que se haga mención, sean explicitos o implícitos en el discurso.

Codes (11)

[actualización profesional] [archivos] [biblioteca] [conocimiento] [estudios universitarios/terciarios] [I deal - requerido - esperado] [Imaginario] [libros] [Negativa] [Real] [temas de diferentes disciplinas]

CODE FAMILY: QUE HACE / QUÉ SABE HACER

Comment:

Actividades del bibliotecario, aquello que pone en acto o es capaz o debiera ser capaz de realizar según los usuarios, tanto actividades prácticas, quehaceres como habilidades técnicas que posibilitan 'el hacer', la tarea.

Codes (32)

[actitud de empleado] [actividad repetitiva/rutinaria/mecánica] [actividades de gestión] [ama de casa] [ayuda/orientación/guía al usuario] [captación de usuarios] [catalogación de material] [clasificación de material] [cuidado del patrimonio/material] [estante abierto] [formación de usuarios] [HERRAMIENTAS - RECURSOS] [I deal - requerido - esperado] [Imaginario] [incentivar la lectura] [investigación] [Negativa] [ordenamiento (guardar/acomodar) del material] [organizar la información / la biblioteca] [posibilidades de consultas remotas] [Profesionales - No Profesionales / Bibliotecarios - No Bibliotecarios] [Real] [reclamos salariales/gremiales] [robos/material faltante] [RUTINA de TRABAJO] [SERVICIOS HACIA EL USUARIO] [temas de diferentes disciplinas] [trabajo administrativo] [trabajo doméstico] [ubicación física del material] [uso de la tecnología] [vincular información - usuarios - conocimiento]

CODE FAMILY: QUÉ SABE

Comment:

Integran hasta aquí, esta categoría, los conceptos que se refieren tanto a conocimientos ya adquiridos por un bibliotecario, como habilidades intelectuales que le permiten desarrollar su profesión. También integran la categoría cuando están haciendo referencia a lo que saben o lo que debieran saber.

Codes (21)

[acceso ágil a la inf./al documento] [capacidad de discernir] [catalogación de material] [clasificación de material] [conocimiento] [cultura general x enciclopedismo] [establecer relaciones] [estrategias de búsqueda de información] [I deal - requerido - esperado] [idiomas] [Imaginario] [información] [interpretar al usuario] [Negativa] [propio acervo documental]

[Real] [saber explicar] [temas de diferentes disciplinas]

[técnicas] [uso de la tecnología] [vincular información - usuarios - conocimiento]

CODE FAMILY: REFERENTES INSTITUCIONALES

Comment:

Permanentemente evocan alguna otra biblioteca que conocen o comparan con los bibliotecarios de x biblioteca. Entonces, aquí agrupo, como elemento que posiblemente vaya 'atado' a la categoría 'Bagage', las instituciones o tipos de bibliotecas que van mencionando en su alocución, las que emergen como 'referentes'.

Codes (19)

[actualización profesional] [Biblioteca de la Universidad del

Centro-Tandil] [Biblioteca de un grupo de investigación-UBA]

[Biblioteca Facultad de Ingeniería] [Biblioteca Facultad de

Medicina de la UBA] [Biblioteca Julio Rater] [Biblioteca

Juventud Moderna] [Biblioteca Leopoldo Marechal] [Biblioteca

Municipal de Lobería] [Biblioteca Nacional] [bibliotecas de

otros países] [bibliotecas escolares] [buena predisposición/entusiasmo] [conocimiento] [Ideal -

requerido - esperado] [Imaginario] [libros] [Negativa] [Real]

CODE FAMILY: RUTINAS

Created: 06/12/04 01:42:29 (Super)

Comment:

Sólo asignar códigos de aquellos párrafos en los que mencionan una secuencia de actividades, cuando hacen referencia a la repetitividad en la actividad cotidiana.

Codes (2)

[actividad repetitiva/rutinaria/mecánica] [ordenamiento

(guardar/acomodar) del material]

CODE FAMILY: SERVICIOS HACIA EL USUARIO

Comment: Servicios y productos que van mencionando como relevantes o necesarios, vinculados al rol del bibliotecario. No aquellos implícitos sino los explícitos.

Codes (5)

[estante abierto] [fotocopiadora] [opac] [posibilidades de consultas remotas] [uso de la tecnología]

CODE FAMILY: VALORACION SOCIAL DEL ROL

Comment:

Categoría en la que incorporo las referencias a la mirada que estos usuarios hacen de cómo la sociedad ve a los bibliotecarios, según ellos. O cuando hacen mención, no sólo de la significancia del bibliotecario en la sociedad sino también de la valoración (en acto) del rol.

En qué elementos concretos ellos van viendo que se traduce el tipo de valoración social del rol

Codes (17)

[actitud heroica] [Biblioteca Leopoldo Marechal] [docencia]

[gestación de bibliotecas] [Ideal - requerido - esperado]

[Imaginario] [importancia de la lectura/del conocimiento/de las bibliotecas] [incentivar la lectura] [interés propio]

[Negativa] [personas jóvenes] [presencia en la comunidad]

[rata de biblioteca] [Real] [retribución económica baja]

[revalorización del rol del Bib.] [SERVICIOS HACIA EL USUARIO]

CODE FAMILY: VINCULO USUARIOS-BIBLIOTECARIOS

Comment:

También, vinculado a la categoría 'bagage', abarca aquellas referencias que hacen a cómo es la relación bibliotecario-usuario, si hay alguna particularidad o características específicas de ese vínculo, etc.

Codes (9)

[acercamiento /consulta] [ayuda/orientación/guía al usuario]

[depósito de confianza] [Ideal - requerido - esperado]

[Imaginario] [Negativa] [Real] [relación de poder subyacente]

[ubicación física del material]

Ya en la tercera etapa -Delimitación de la teoría- se hace mención de códigos que no inauguran nuevas categorías. Ahora bien, en realidad, todos ellos son categorías : palabras clave que implican ideas, conceptos, interpretaciones 'abreviadas'. Y cada una de ellas, represente una o cuarenta citas, es el resultado final de un elaboradísimo proceso de elaboración de la expresión, de correcciones de términos, de vinculación con otros.

Como ya se ha dicho, Atlas.ti realiza procedimientos coherentes con la metodología de la teoría fundamentada. El procedimiento automático que realiza el software consiste en ubicar las categorías en orden alfabético y asignarles dos números entre paréntesis de llaves, como, por ej. {3-5}: el primer número significa el número de citas que han sido codificadas con dicha categoría, y representa su relevancia e importancia (groundedness: fundamentación, solidez, "validez"), y el segundo, el número de otras categorías que de alguna manera están conectadas con ésta en la estructura que se va creando, y expresa su grado de densidad teórica de la misma. En el Anexo 2 se puede apreciar el 'Listado alfabético de los códigos empleados' , en el Anexo 3, el 'Listado de códigos ordenados por 'groundedness' - fundamentación, solidez, validez- y en el Anexo 4, el 'Listado de códigos ordenados por densidad teórica.'

Estos dos conceptos básicos, la fundamentación o "validez" de una categoría, es decir, el hecho de que representa "algo real" externo a nosotros constatado en muchas citas, y el grado de su densidad teórica, es decir, la multiplicidad de relaciones o enlaces que tiene con otras categorías (que indica que es un nodo importante), constituyen dos conceptos filosóficos clásicos (extensión y comprensión de los conceptos), es decir, la amplitud que abarca un concepto y su profundidad semántica. Asimismo, estos conceptos constituyen las propiedades para que una categoría resulte relevante-emergente a los efectos del estudio en cuestión.

Ahora bien, tal como se describe en el Cuadro 1, el proceso llevado adelante implicó que la muestra se haya considerado saturada en el cuarto

acercamiento al campo. En el primer acercamiento se entrevistaron tres usuarios, ya allí surgieron las categorías relevantes de este estudio. Ninguno de los grupos de entrevistados subsiguientes -dos, tres y tres entrevistados en el segundo, tercer y cuarto acercamiento al campo, respectivamente) agregó nuevo conocimiento. En la Tabla 1, se aprecia cómo fueron surgiendo las categorías de acuerdo con los distintos entrevistados.

Tabla 1 Seguimiento del proceso de saturación de la muestra

CATEGORIAS	USUARIOS ENTREVISTADOS										
	Inicio de Trabajo de campo			2da. Vuelta al campo		3ra. Vuelta al campo			4ta. Vuelta al campo		
	U-1	U-2	U-3	U-4	U-5	U-6	U-7	U-8	U-9	U-10	U-11
Bagage del usuario	X	X	X	X		X	X	X		X	X
Cambios			X	X	X		X				
Campo laboral -Inserción laboral	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Características - Actitudes	X	X	X	X		X	X		X	X	X
Competencias intelectuales (lo que sabe)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Definición del rol	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Desafíos			X	X			X	X			
Ética profesional	X	X	X		X	X	X				
Formación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Competencias Prácticas (lo que hace) (Incluye 'Herramientas' - 'Rutinas' - 'Servicios hacia el Usuario').	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Motivaciones	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Objeto	X	X	X		X	X	X				
Otros referentes institucionales	X	X	X	X		X	X		X		X
Valoración social del rol	X		X	X	X	X			X	X	
Vínculo usuarios-bibliotecarios	X		X		X	X	X	X	X	X	X

ANALISIS

ANALISIS

ANALISIS

Saturada la muestra, y con la información que arrojaba el procesamiento de datos, se profundizó en la interpretación de las categorías. Resultaban emergentes de teoría, por un lado, aquellas categorías de mayor densidad teórica y cuya validez o fundamentación estaba dada por los números más altos y por otro lado, el apunte de ideas, evocando teorías ya existentes, que se había realizado a través de las anotaciones simultáneas -'free memo'-. Es el caso, particularmente, de la anotación 'Braslavsky 1 y 2', que pudo ser vinculada con varias de las categorías de mayor densidad y validez. Vinculación que, de alguna manera, alumbró el hallazgo en torno a cómo establecer un criterio para estructurar las categorías y subsumir unas a otras. Proceso este que se aprecia a continuación, en la Figura 6 .

Allí se aprecia además el proceso de construcción de teoría, en el que a partir de los datos obtenidos en terreno, emergen algunos con mayor preponderancia que otros - validez y densidad- que a su vez se vinculan con conceptos o teorías ya existentes en torno a la temática del estudio y dan forma a la información obtenida.

En este caso, a la categoría provisoria 'QUÉ HACE/QUÉ SABE HACER' que reunía más de 40 citas, se la vinculó con el concepto de 'competencias' definido por Cecilia Braslavsky y que fuera empleado en una ponencia realizada por Benítez de Vendrell (1998) en un encuentro de Directores de Carreras de Bibliotecología del Mercosur . Concepto que además de ser retomado aquí para renombrar la Categoría 'QUE HACE/QUE SABE HACER' y asignarle el rótulo de 'COMPETENCIAS PRÁCTICAS' , se empleó para estructurar gran parte del resto del estudio. En las Figura 6 y 7 puede verse cómo a partir de emplear este concepto desarrollado Braslavsky se establece una jerarquía entre categorías, algunas quedan subsumidas a otros por significancia y además por densidad teórica.

Figura 6. Vinculación Categoría provisoria- Anotación- Teoría

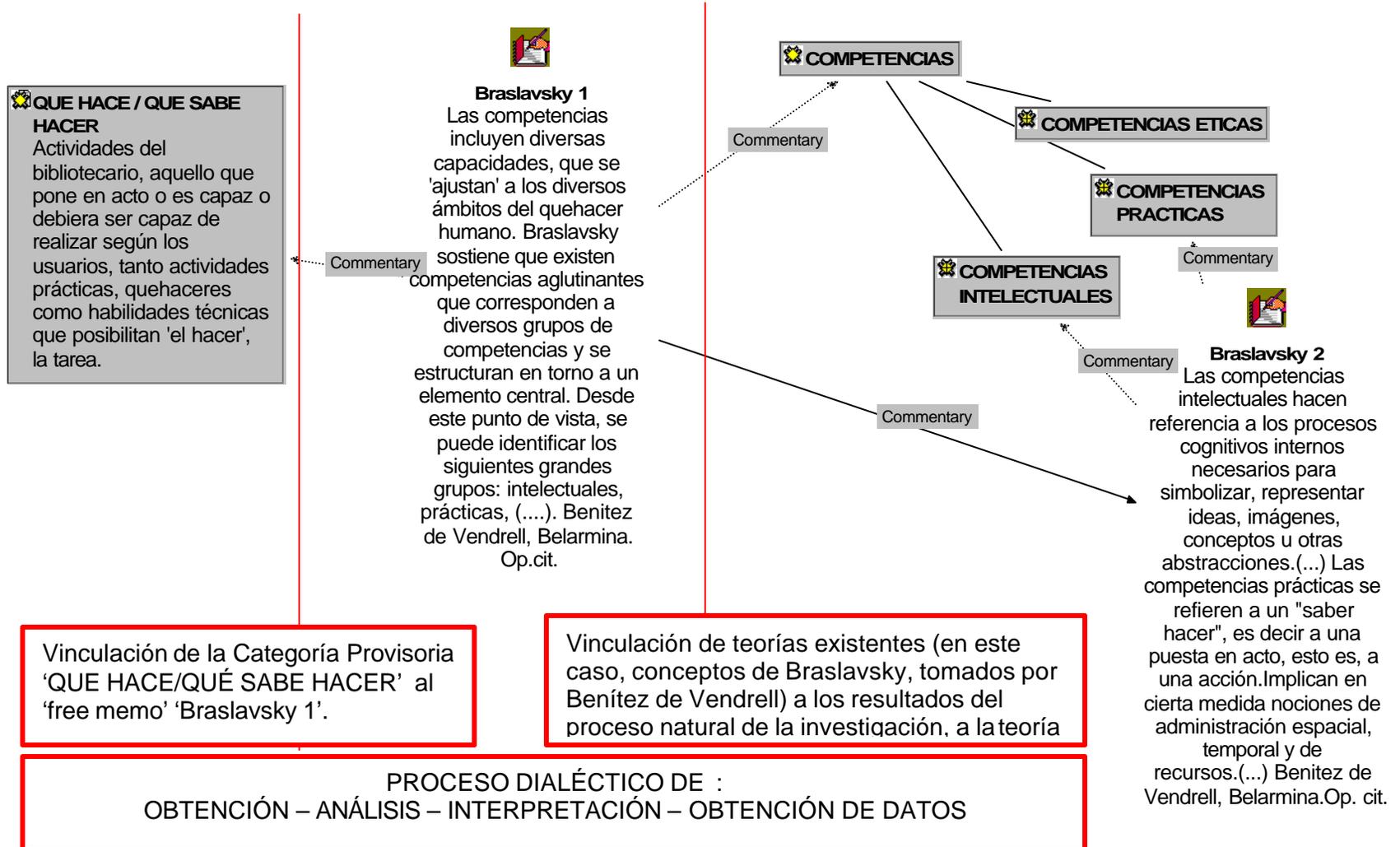
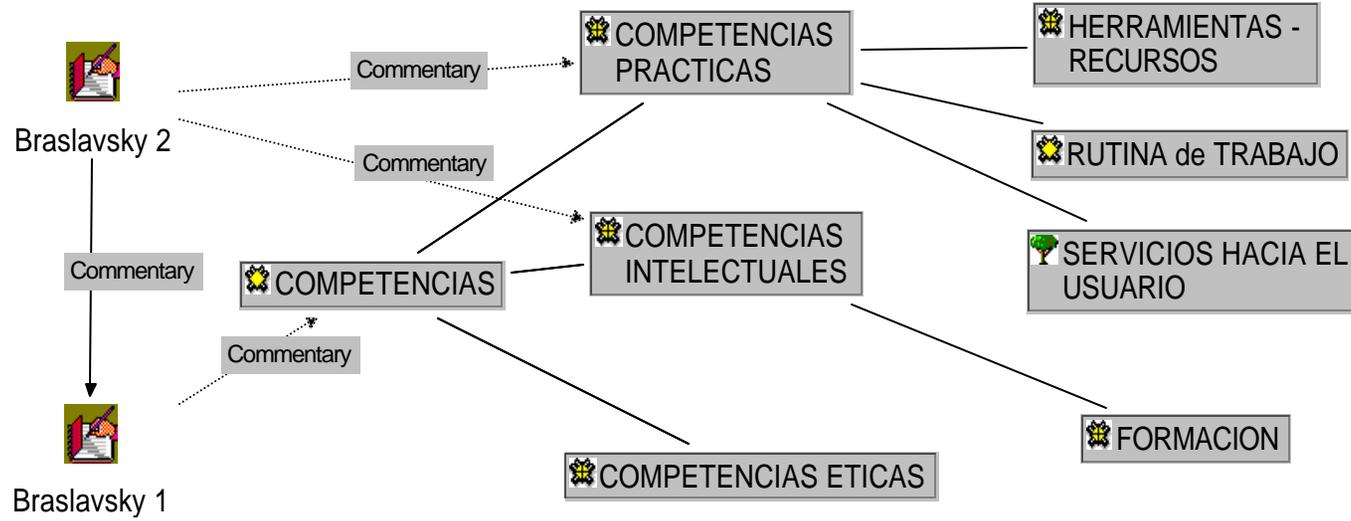


Figura 7. Categorías -Jerarquía



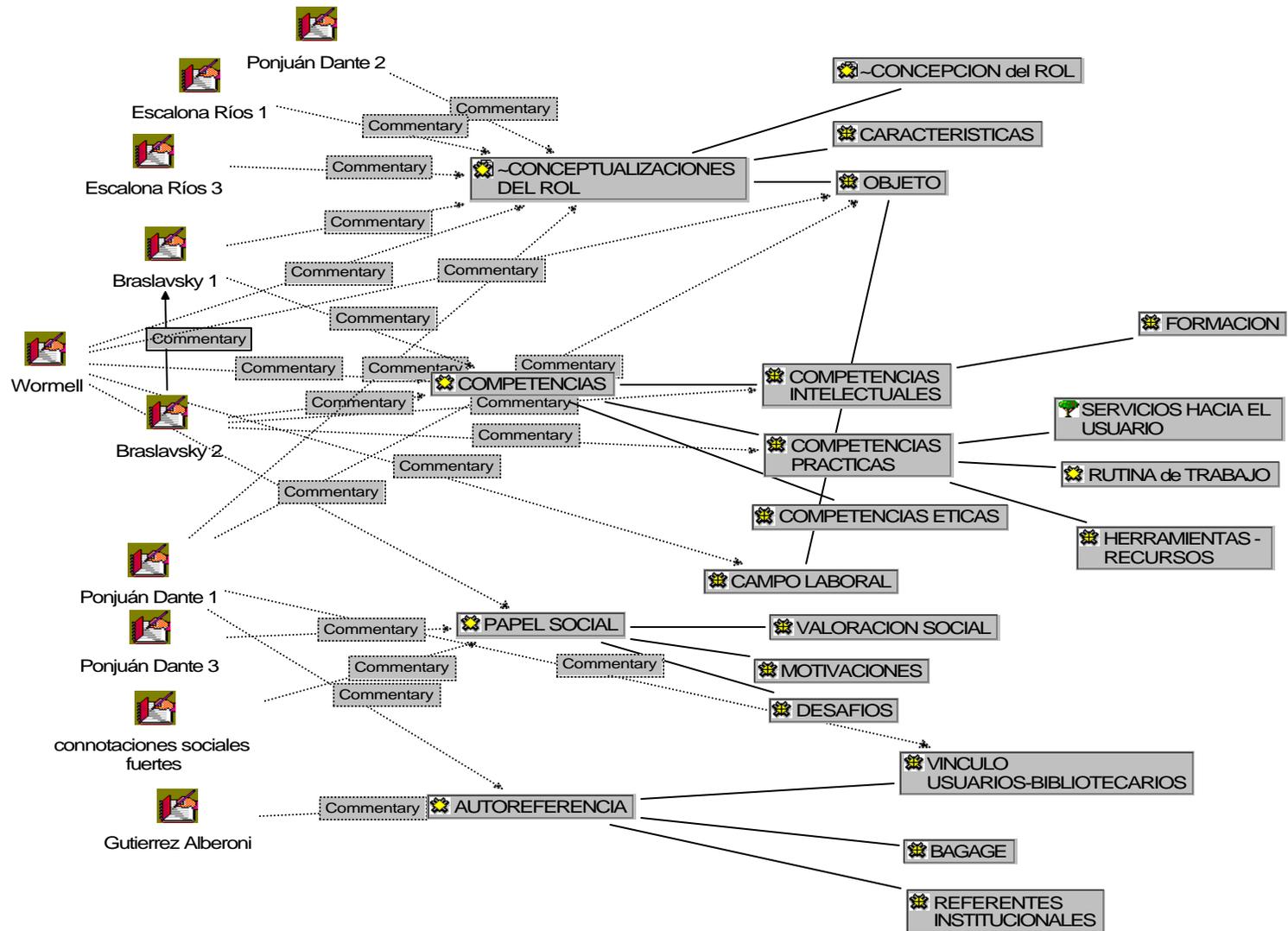
Del mismo modo, tal como la anotación Braslavsky resultó 'estructurante' para algunas de las categorías de mayor densidad y validez, otras anotaciones hicieron lo propio y estructuraron las restantes categorías:

- las anotaciones 'Escalona Ríos 1', 'Wormell', "Escalona Ríos 3", "Ponjuán Dante 1" y "Ponjuán Dante 2", operaron como estructurantes de la categoría definitoria '**Conceptualizaciones del Rol**',
- las anotaciones 'Connotaciones sociales fuertes', 'Ponjuán Dante 3' y 'Wormell' , operaron como estructurantes de la categoría definitoria '**Papel Social**',
- y las anotaciones 'Gutierrez Alberoni' y "Ponjuán Dante 1" , operaron como estructurante de la categoría '**Autoreferencia**',

En la Figura 8 pueden apreciarse las categorías definitivas, la jerarquía dada entre sí, y las anotaciones que operaron como nociones estructurantes de teoría.

En el apartado subsiguiente - ' D - Resultados ' - se describe en particular cada una de estas categorías/clases, profundizando en sus propiedades, las relaciones entre sí y su vinculación con las teorías ya existentes. Los resultados configuran la particular trama teórica que se construyó a lo largo de este estudio.

Figura 8. Anotaciones estructurantes de categorías



D. RESULTADOS

D.1. DESCRIPCIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

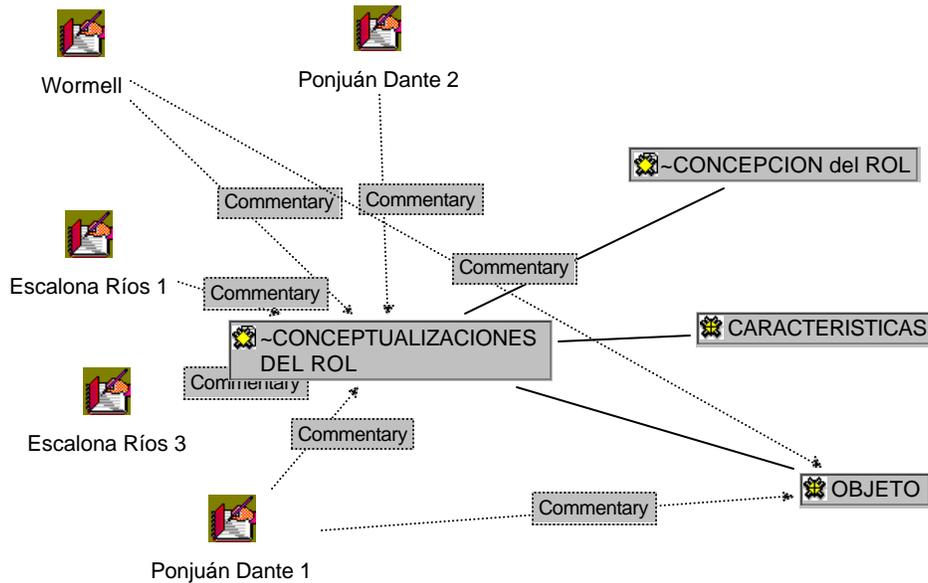
CONCEPTUALIZACIONES EN TORNO AL ROL DEL BIBLIOTECARIO

La categoría 'Conceptualizaciones en torno al rol del bibliotecario' representa la mirada focalizada y objetiva de los usuarios hacia lo que consideran elementos del rol. Comprende todo aquello que resulta del esfuerzo de los usuarios por acercarse a una definición, una delimitación del rol, pero en el plano de la abstracción.

Si en el caso de la categoría 'Competencias', se retoma el concepto de Braslavsky que sostiene que existen competencias aglutinantes que corresponden a diversos grupos de competencias y se estructuran en torno a un elemento central (Ver en Anexo 5, Memo: Braslavsky 1), podemos decir que esta categoría constituye ese elemento central estructurante.

En el análisis de esta categoría se identificaron tres propiedades: concepción del rol, características y objeto. En la figura 9 se visualiza : a la derecha, la organización interna de la categoría, sus vinculaciones, sus propiedades, y a la izquierda, los memos intervinientes en la construcción de las devenidas propiedades de la categoría.

Figura 9. Categoría - Conceptualizaciones del rol



Respecto de las **concepciones acerca del bibliotecario** en sí mismo, hay cierta divergencia, las diferentes visiones en torno a este concepto se ven reflejadas en la Figura 10 . Los códigos empleados surgieron de fragmentos empleados por los propios usuarios ⁵⁴. Por ello, también se observa en la figura, la vinculación de los códigos con el indicador de algunas citas que son las que introdujeron significativamente el concepto y además representan el contenido de esa cita. Así, por ejemplo, el código que define el rol como 'quien asiste/guía/orienta al Usuario' se vincula con 8 citas, entre ellas la siguiente expresión del entrevistado 7:

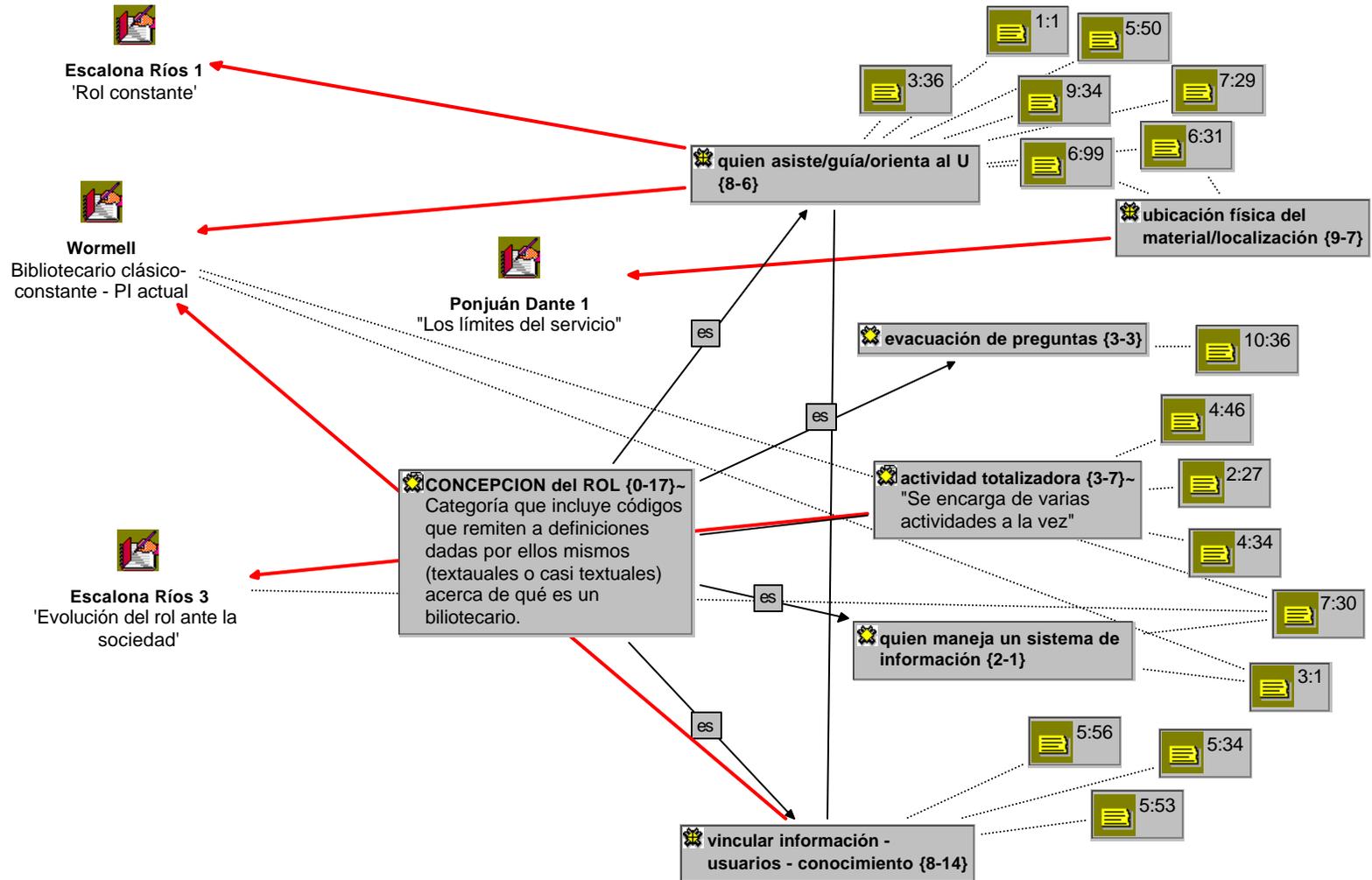
P 7: entrevista 07.txt - 7:29 (43:47)

Codes: [quien asiste/guía/orienta al U]

"Guiarme, porque quizás muchas veces están ahí los libros, y no los encuentro y le pregunto dónde está, por ejemplo si no encuentro la información, me da una referencia de temas, de libros que puedo utilizar, como que me guíaesas cosas....no sé....."

⁵⁴ Nota 5 : Sin embargo, para una lectura en profundidad, el texto completo de las citas que originaron estos y los restantes conceptos, consta en Anexo 6.

Figura 10. Concepciones acerca del bibliotecario



Otra mirada sobre las concepciones, además de sus conceptualizaciones, es la que se observa a la izquierda de la misma figura, donde diferentes memos se vinculan con los conceptos y/o con las citas.⁵⁵

A partir de esta vinculación se interpreta que diferentes concepciones en torno al rol, subyacen a estas ideas. En primer lugar aparentemente, hay una preponderancia por el concepto de bibliotecario como 'alguien que asiste/guía/orienta al Usuario', que evoca las expresiones de Lina Escalona Ríos (s.d) quien considera que ha habido a lo largo del tiempo una constante en torno al rol que consiste en guiar y satisfacer al usuario por sobre todas las cosas, no importa cual fuera el soporte de información ni el contexto.

Sin embargo, este tipo de consideración es refinada desde el concepto de Irene Wormell (1996), que valida la idea de mediación entre información y usuarios pero que subraya, a su vez, la idea de dónde poner el énfasis en ese vínculo con los usuarios. Énfasis que la lleva a definir como un papel clásico de la profesión, aquel bibliotecario que se limita a guiar y asesorar a los usuarios para 'invertir' su tiempo restante en la custodia de los fondos. Y como un papel actual o al que se debe orientar la profesión, el de mediador no tan preocupado por la custodia y la organización interna del material sino por ser flexible al entorno y posibilitar permanentemente esa vinculación información-usuarios.

A su vez, hay una vinculación de esta configuración clásica del bibliotecario hacia el concepto de 'ubicación física del material/localización', concordando con las expresiones de Gloria Ponjuán Dante (1996), quien interpreta que el hecho de limitar la función del bibliotecario justo al punto de la localización de los documentos, alude a la función atesoradora 'tradicional' del bibliotecario, centrado en la frontera que marca el suministro y entrega de documentos.

⁵⁵ Nota 6 : Para una lectura en profundidad, el texto completo de los memos consta en Anexo 5.

También resulta interesante la descripción que hace de la evolución del rol, Lina Escalona Ríos, que tal vez, en el vaivén de concepciones que ella describe, radica el concepto de profesión como 'actividad totalizadora' de nuestros usuarios. Ella separa al bibliotecario tradicional, custodio de los materiales, del bibliotecario técnico que llega hasta nuestros días, a partir del surgimiento de la industria editorial que aumentó significativamente los fondos de las unidades de información pero arrastró consigo a un bibliotecario centrado en el procesamiento de los materiales.

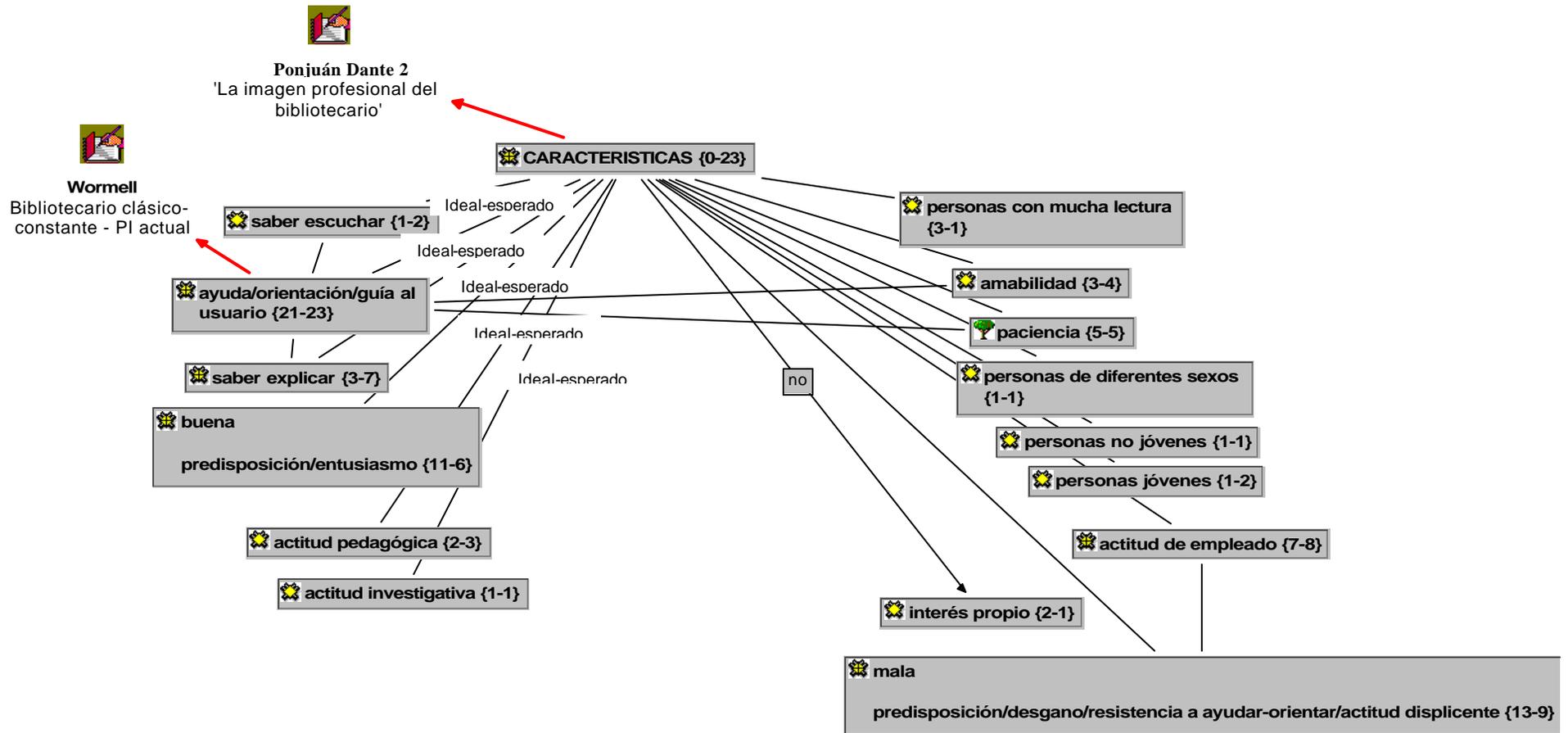
En síntesis, vemos que la concepción de los usuarios en torno al rol fluctúa, hasta aquí, en dos grandes direcciones, por un lado y preponderantemente las ideas del bibliotecario tradicional/clásico, custodio de sus materiales, y del bibliotecario técnico que asiste guía y se ocupa de procesamientos que sólo se orientan al control del propio acervo. Y por otro lado, en menor medida, una idea de bibliotecario más flexible que 'maneja un sistema de información' y vela por vincular la 'información' con los usuarios.

Ahora bien, es preciso señalar que tanto las propiedades 'características' y 'objeto', obedecen a esta misma distinción, es decir, se asimilan desde la interpretación a concepciones tales como 'bibliotecario tradicional' 'clásico' 'técnico', preponderantemente y en menor medida al bibliotecario como nuevo profesional de la información.

En lo que respecta a las '**características**', se observan a la derecha de la Figura 11, las reales en tanto que a la izquierda lo que los usuarios consideran como esperado-ideal-requerido. Pareciera entonces, que en el plano real, como en el esperado evocan a un bibliotecario clásico o tradicional. Por ejemplo, 'Personas con mucha lectura' alude al concepto de persona culta de aquel bibliotecario que integraba la estructura de poder de la sociedad, tal como señala Gloria Ponjuán Dante -ver memo 'Ponjuán Dante 3'-, 'amabilidad' y 'paciencia', a su vez, íntimamente ligadas al concepto de 'quien ayuda/guía/orienta al usuario' - sobre el que ya se hizo referencia- y luego muy fuertemente enfatizadas las características de 'actitud de empleado', 'mala

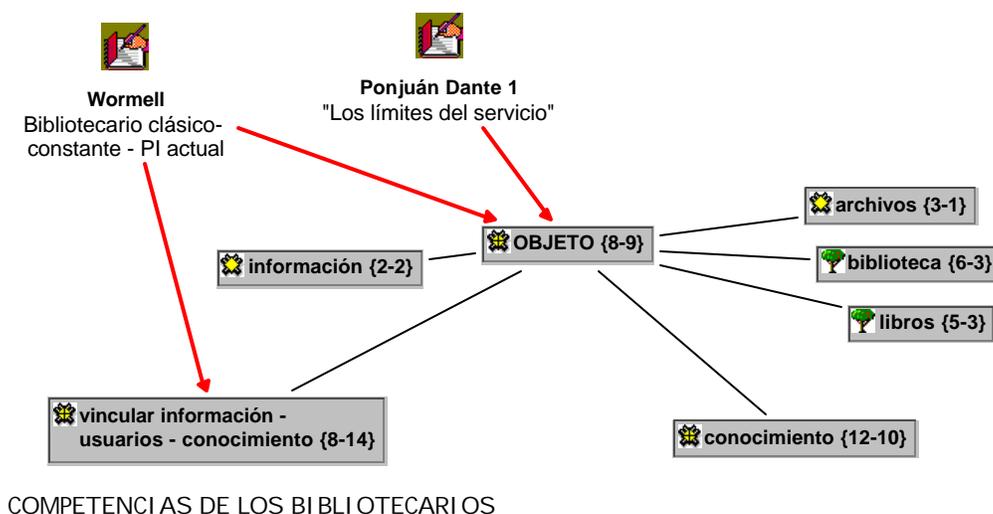
predisposición/desgano/...' , características también propias de una imagen arcaica y tradicional del bibliotecario, tal como lo explica Gloria Ponjuán Dante -ver memo 'Ponjuán Dante 3'-.

Figura 11. 'Características de los bibliotecarios'



En lo que respecta al **'objeto'**, la distinción de la que se viene hablando, es más pronunciada. Por un lado, libros, bibliotecas, archivos , conocimiento (herencia de la convivencia bibliotecario/educador, ambos compartiendo una misma función social de mediatizadores) : los 'límites del servicio' como los denomina Gloria Ponjuán Dante .Y por otro lado, ya no el objeto limitado : aparecen los servicios como abstracción de un objeto, la información es objeto de la profesión bibliotecario pero también lo es el 'vincular información-conocimiento-usuario'. Nuevamente aparece la doble distinción de Wormell -bibliotecario clásico / PI - bibliotecario actual -.

Figura 12. Objeto de la profesión bibliotecaria



En los comentarios al Cuadro 1, en el ítem 'Historia Natural' de este trabajo, se hizo referencia al surgimiento de la categoría 'Competencias de los bibliotecarios'. A la categoría provisoria 'QUÉ HACE/QUÉ SABE HACER' que reunía mas de 40 citas, se la vinculó con el concepto de 'competencias' que sostiene Cecilia Braslavsky.

"Las competencias incluyen diversas capacidades, que se 'ajustan' a los diversos ámbitos del quehacer humano. Braslavsky sostiene que existen competencias aglutinantes que corresponden a diversos grupos de competencias y se estructuran en torno a un elemento

central. Desde este punto de vista, se puede identificar los siguientes grandes grupos: intelectuales, prácticas, (...).”⁵⁶

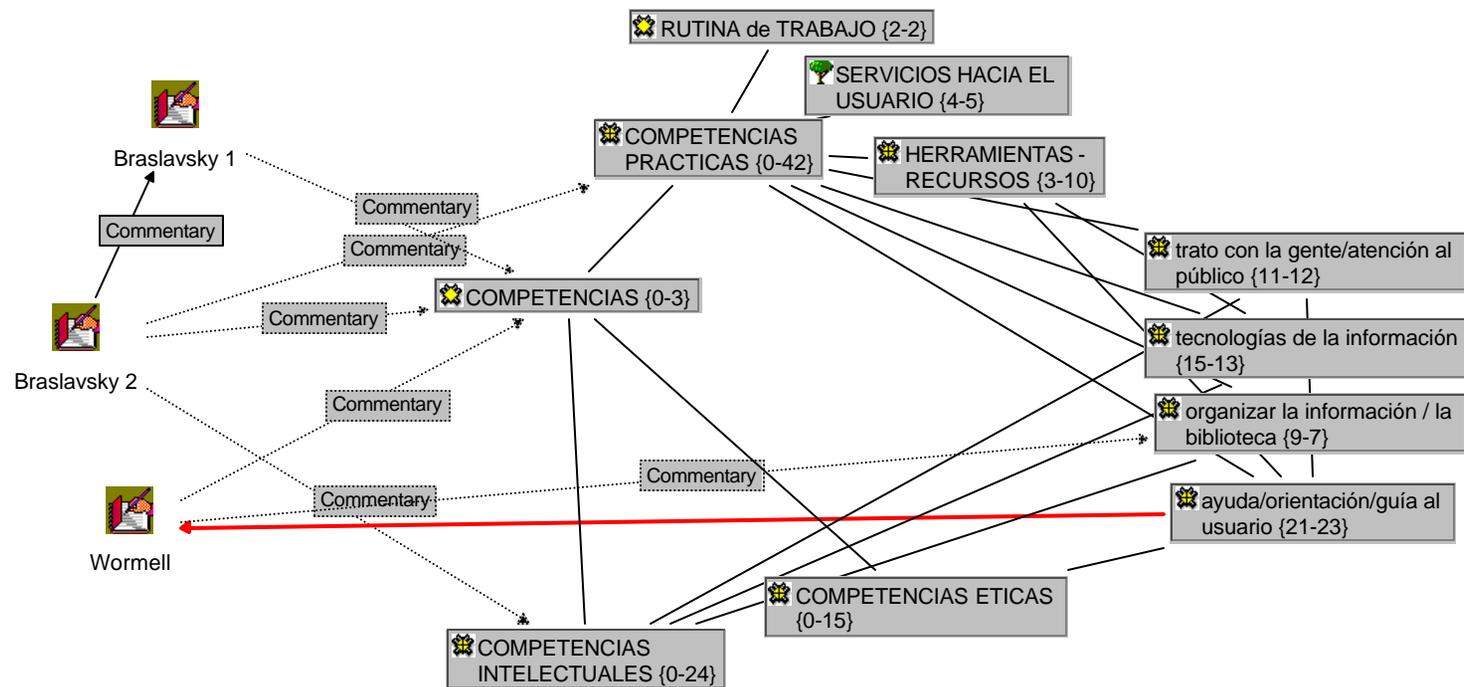
Concepto que es adoptado, entonces, para reunir bajo la categoría de ‘Competencias’ no sólo a las vinculadas ‘al hacer’ (competencias prácticas) sino también a las intelectuales y a las éticas.

Queda entonces configurada la categoría que se denomina ‘COMPETENCIAS’, que comprende la trama compleja de las capacidades relativas al ‘quehacer’ bibliotecario, según se representan los usuarios de este estudio. Y que se desagregan, en prácticas, intelectuales y éticas, según se vinculen con la puesta en acto del rol, los procesos cognitivos implícitos, la capacidad de discernimiento en el plano de los valores, respectivamente.

Vemos, a continuación la caracterización de esta categoría. A través de la Figura 13 se observa la jerarquía y el esquema de relaciones que se establece a partir de la vinculación de los conceptos. A su vez, el Cuadro 2 apunta a la significación de cada subcategoría. Los códigos que identifican la propiedad de categorías prácticas, y de idéntica forma los de competencias intelectuales y ética.

⁵⁶ BENÍTEZ DE VENDRELL, Belarmina. *Competencias del profesional de la información. Un andén en el mercosur*. Santiago de Chile : 3er. Encuentro de directores y Segundo de docentes de las Escuelas de Bibliotecología del Mercosur. Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998. p.99.

Figura 13. Categoría Competencias del rol.



Cuadro 2. Significación de las competencias.

COMPETENCIAS PRÁCTICAS	COMPETENCIAS INTELECTUALES	COMPETENCIAS ÉTICAS
<ul style="list-style-type: none"> - acceso ágil a la inf./al documento - actitud de control - actividad repetitiva/rutinaria/mecánica - actividad totalizadora - actividades corporativas - actividades de gestión - actualización profesional - ayuda/orientación/guía al usuario - captación de usuarios - catalogación de material - clasificación de material - cuidado del patrimonio/material - difusión de materiales - especialización y posgrados - estante abierto - evacuación de preguntas - HERRAMIENTAS – RECURSOS - importancia de la lectura/de las bibliotecas/rios - incentivar la lectura - interpretar al usuario - opac - ordenamiento (guardar/acomodar) del material - organizar la información / la biblioteca - posibilidades de consultas remotas - presencia en la comunidad - Profesionales - No Profesionales / Bibliotecarios - No Bibliotecarios - ritos - robos/material faltante - RUTINA de TRABAJO - selección y almacenamiento de información - SERVICIOS HACIA EL USUARIO - tecnologías de la información - temas de diferentes disciplinas - trabajo administrativo - trabajo burocrático - trabajo científico - trabajo doméstico - trabajo social - trato con la gente/atención al público - ubicación física del material/localización - vincular información - usuarios - conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - capacidad de discernir - clasificación de material - conocimiento - cultura general x enciclopedismo - especialización y posgrados - establecer relaciones - estadística - estrategias de búsqueda de información - FORMACION - actualización profesional - capacidad de discernir - COMPETENCIAS INTELECTUALES - conocimiento - cuidado del patrimonio/material - cultura general x enciclopedismo - donativo de docentes - especialización y posgrados - estudios universitarios/terciarios - formación humanística - idiomas - inserción laboral - Profesionales - No Profesionales / Bibliotecarios - No Bibliotecarios - psicología de los usuarios - selección y almacenamiento de información - tecnologías de la información - técnicas - trabajo administrativo - gusto por los libros/la lectura - gusto por transmitir información/conocimiento - interpretar al usuario - ordenamiento (guardar/acomodar) del material - organizar la información / la biblioteca - pensamiento con criterio - propio acervo documental - saber explicar - tecnologías de la información - temas de diferentes disciplinas - técnicas - trato con la gente/atención al público - ubicación física del material/localización - vincular información - usuarios - conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - actitud de empleado - ayuda/orientación/guía al usuario - Bibliotecario de 'El nombre de la rosa' - bibliotecas escolares - buena predisposición/entusiasmo - captación de usuarios - ética general - mala predisposición/desgano/resistencia a ayudar - orientar/actitud displicente - prejuicios ideológicos - presencia en la comunidad - reclamos salariales/gremiales - reservarse información - trabajo social - vincular información - usuarios – conocimiento

Ahora bien, si observamos con atención los códigos que constituyen la categoría, vemos que nuevamente aparecen elementos que se asocian a las concepciones que se describieron anteriormente: bibliotecario clásico (cuidado del patrimonio, cultural general por enciclopedismo, ritos, ubicación física del material, etc), bibliotecario técnico (trabajo administrativo, actividad repetitiva, actitud de empleado, etc) y bibliotecario como nuevo profesional de la información (estrategias de búsqueda de información, vincular información-conocimiento-usuarios, tecnologías de la información, etc). Idea esta que se reafirma además, a través de la lectura que subyace a los códigos de mayor densidad de la categoría , que resultan íconos conceptuales a los efectos de dichas concepciones :

- 'ayuda/orientación/guía al usuario' (21/23)
- 'organizar la información/la biblioteca' (9/7)
- 'tecnologías de la información' (15/13)
- 'trato con la gente/atención al público' (11/12)

Vemos, además la significación de estos códigos a través de la lectura del Cuadro 3, en el que se observan los códigos con los que se vincula cada uno de ellos.

Cuadro 3. Densidad de códigos relevantes

<p>- ayuda/orientación/guía al usuario' (21/23)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ayuda/orientación/guía al usuario - acercamiento /consulta - Biblioteca Municipal de Lobería - CARACTERISTICAS - COMPETENCIAS ETICAS - COMPETENCIAS PRACTICAS - cultura general por enciclopedismo - HERRAMIENTAS - RECURSOS - Profesionalización - trabajo burocrático - trato con la gente/atención al público - VALORACION SOCIAL - VINCULO USUARIOS- BIBLIOTECARIOS - acceso ágil a la inf./al documento - amabilidad - CONCEPCION del ROL - curiosidad intelectual - MOTIVACIONES - paciencia - posibilidades de consultas remotas - saber escuchar - saber explicar - temas de diferentes disciplinas - ubicación física del material/ localización 	<p>- 'organizar la información/la biblioteca' (9/7)</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizar la información / la biblioteca - BAGAGE - Biblioteca Municipal de Lobería - CAMBIOS - COMPETENCIAS INTELLECTUALES - COMPETENCIAS PRÁCTICAS - DESAFIOS - quien asiste/guía/orienta al U 	<p>- 'tecnologías de la información' (15/13)</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecnologías de la información - CAMBIOS - CAMPO LABORAL - COMPETENCIAS INTELLECTUALES - COMPETENCIAS PRÁCTICAS - CONCEPCION del ROL - FORMACION - HERRAMIENTAS - RECURSOS - técnicas - VALORACION SOCIAL - actualización profesional - opac - posibilidades de consultas remotas - selección y almacenamiento de información 	<p>- 'trato con la gente/atención al público' (11/12)</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAMPO LABORAL - CARACTERISTICAS - COMPETENCIAS INTELLECTUALES - COMPETENCIAS PRACTICAS - CONCEPCION del ROL - VINCULO USUARIOS- BIBLIOTECARIOS - actividad repetitiva/rutinaria/mecánica - ayuda/orientación/guía al usuario - buena predisposición/entusiasmo - curiosidad intelectual - mala predisposición / desgano/resistencia a ayudar-orientar/actitud displicente - MOTIVACIONES
--	---	--	---

EL CONTEXTO SOCIAL DEL ROL BIBLIOTECARIO

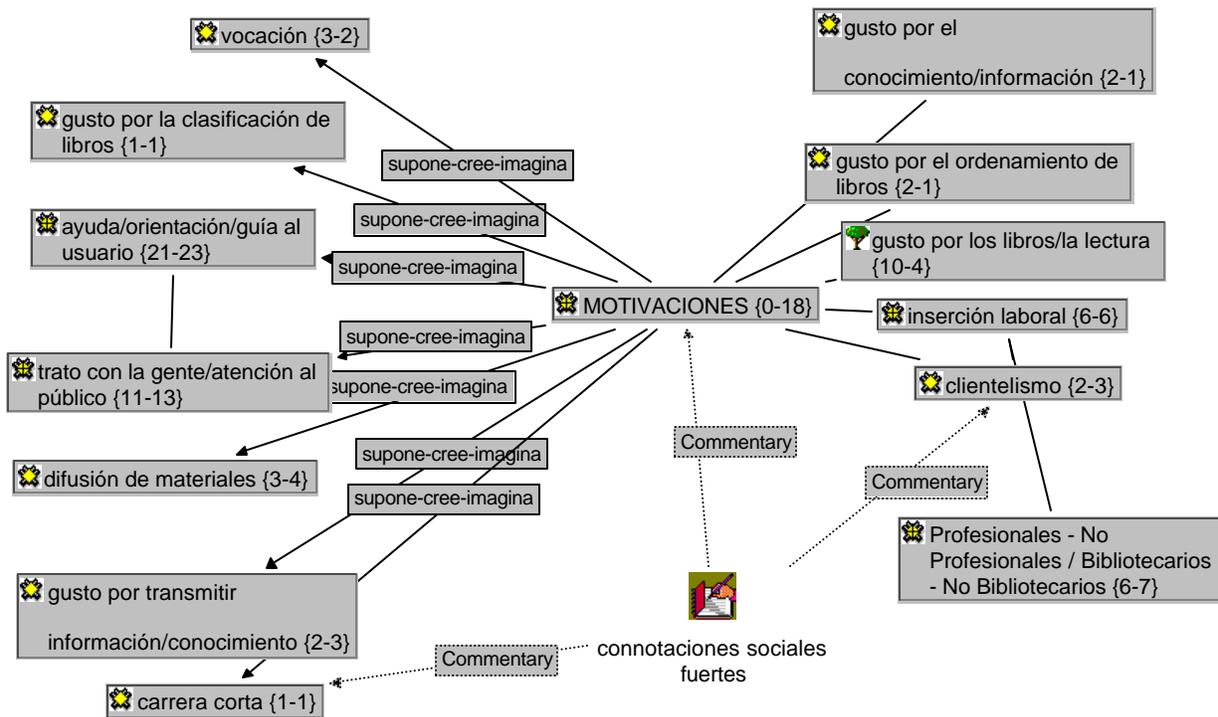
A diferencia de las otras dos categorías, que focalizan el objeto, esta se desprende de esa objetivación y se explica, los usuarios lo hacen, en gran parte a través de la atribución de significados que tiene un origen externo al rol del bibliotecario, y que podría decirse que muchos de ellos atraviesan otras disciplinas (política, economía, etc) y otras problemáticas sociales (clientelismo, desocupación, desvalorización de la cultura, etc).

En el análisis e interpretación de esta categoría se identificaron las siguientes propiedades : motivaciones, desafíos, campo laboral y valoración social.

En la propiedad que delimita las **'motivaciones'** es notable el surgimiento de dos elementos por primera vez : por un lado, los usuarios mayormente dudan acerca de cuál es la motivación por la que alguien se desempeña como bibliotecario. Pareciera entonces que optan por atribuir a modo de creencia, ya en un plano de suposición, motivaciones que se asocian a la concepción clásica del bibliotecario ('vocación', 'gusto por la clasificación de libros', 'gusto por transmitir información', etc.) o las dan por sentadas, tal como se aprecia a la derecha de la Figura 14 . Y por otro lado, aparecen vinculados conceptos como 'clientelismo' , 'carrera corta', que en sus citas parecen con una fuerte carga de connotación social. Por ello, vemos que esta propiedad se vincula a su vez, con el memo 'Connotaciones sociales fuertes' -Ver Anexo Resultados-Memos-, esto implica que han aparecido en los usuarios, algunas consideraciones que aún tratándose del mismo objeto son atravesadas por algún rasgo con raigambre en lo social (problemáticas económicas actuales, problemáticas culturales, etc.). A través de estas connotaciones los usuarios traen , de alguna manera, elementos del contexto social, por decirlo de algún modo 'no propio de las bibliotecas o de los bibliotecarios', sino que son tópicos generales que pueden influir o atravesar el ámbito de cualquier disciplina.

En resumen, por un lado atribuyen motivaciones que tienen su origen en la concepción del 'bibliotecario clásico', pero lo hacen en gran medida en el plano de la suposición, surgen en sus atribuciones de significados algunos tópicos que se originan en el contexto general de la sociedad.

Figura 14. 'Motivaciones de los bibliotecarios'



En cuanto a los 'desafíos', se observan tres tipos de cualidades en la configuración de esta sub-categoría (ver Figura 15) . Por un lado, los desafíos generales de la profesión , cierta declaración de mantener el statu-quo del bibliotecario : organizar la información, interpretar al usuario, acceder a la información/al documento, es decir, los tópicos básicos de la mediación a la que hace mención Irene Wormell (1996)

Por otro lado, aparece la 'actualización profesional', desafío universal de cualquier profesión, pero se la vincula aquí con la posibilidad de 'especialización y posgrados' (que será tratado en particular entre competencias intelectuales).

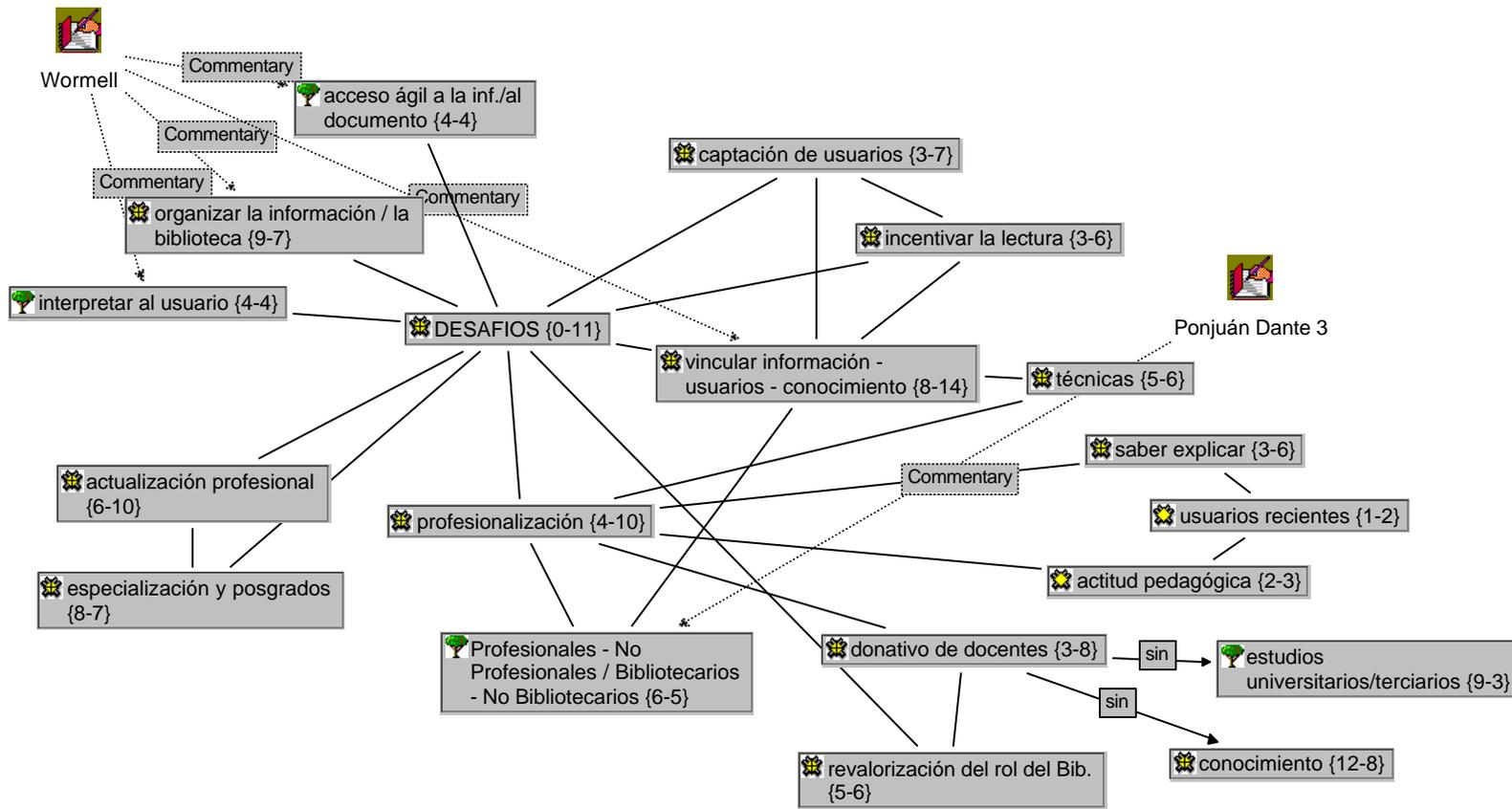
Y finalmente, aparecen conceptos aglutinantes, de mayor densidad por establecer mayor cantidad vínculos con otros conceptos, y que a su vez también están relacionados entre sí. Es el caso de:

- 'Captación de usuarios', lo cual denota una ausencia de demanda y una implícita necesidad de sostener la función de la biblioteca escolar al ligar la captación de usuarios con la necesidad de continuar incentivando la lectura, como necesidad social.

- 'Vincular información-usuarios conocimiento', una vez más la referencia a la concepción del bibliotecario mediador. Pero aquí la mediación no se limita como veíamos en las propiedades anteriores, al 'ayudar al usuario', pareciera, por su complejidad, que se acerca más a la segunda concepción a la que se refiere Wormell (1996) (Ver en Anexo 5, Memo 'Wormell'). Aparece como desafío en una trama intrincada, que se vincula con la 'captación de usuarios' para 'incentivar la lectura', con la capacidad de dominar 'técnicas' profesionales que representan uno de los elementos de diferenciación con los 'no profesionales'.

- Surge además, la idea de 'Profesionalización' como desafío, que además de suponer el desempeño de 'no profesionales' en la función de bibliotecario, es considerada una problemática en tanto resulta un 'desafío' revertir esa realidad. Son también elementos de la profesionalización: 'saber explicar' y tener una 'actitud pedagógica' para dar respuesta a un espectro de nuevos usuarios que no se han apropiado de habilidades o conocimientos básicos para desenvolverse en una biblioteca. Finalmente también es asociada a la capacitación de los profesionales que han migrado a esta función 'donativo de docentes', como un reconocimiento de una especificidad en la función del bibliotecario y unas fronteras que van más allá de las bibliotecas escolares. De allí entonces, la necesidad de 'revalorizar el rol' como otro desafío.

Figura 15. Desafíos de los bibliotecarios



En referencia al 'campo laboral', aparecen también los tres enfoques que se vieron anteriormente. Vemos en la Figura 16 :

- a la derecha arriba, la mirada clásica del bibliotecario, cuyo campo laboral se limita a las bibliotecas (escolares, privadas, universitarias, etc) que a su vez se ligan con la propiedad 'objeto' desde la noción de biblioteca y archivo como objetos limitantes, al decir de Ponjuán Dante (1996)

- a la derecha debajo, la mirada más flexible, ligada al objeto 'información', que permite ver al bibliotecario ya no en un lugar estático, fuera de las fronteras de la biblioteca, con habilidades para desempeñarse en ámbitos en los que se manipula es información, datos: oficinas, empresas, laboratorios, estudios de profesionales o ejerciendo la docencia o la investigación de su propia profesión.

- a la izquierda, una tercera mirada, que hace pie en la incidencia de los factores externos, sociales, en el contexto del rol, tales como las dificultades de inserción laboral o el clientelismo. Vemos a continuación opiniones textuales que ilustran este punto:

P 1: entrevista 01.txt - 1:48 (158:162) (Super) Codes: [inserción laboral]

Y supongo yo que si no logran ingresar a una biblioteca se verán medio desocupados como la mayoría de la gente de la universidad que no...No tengo la idea del número que hay, pero si muchos, pocos..pero no creo que haya una gran demanda en este momento. Debería haberla pero no hay.

P 6: entrevista 06.txt - 6:29 (189:205) (Super)

Codes: [inserción laboral][clientelismo]

Eh... lo que pasa con la Facultad... es muy... no es eminentemente un órgano... por un lado local, es decir, particularmente político. Eh... no se si los bibliotecarios saben... en la rama de bibliotecología yo creo que acá la bibliotecología es... eh... digamos, te ratifico, necesario, insuficiente, por todo lo que te dije antes. Generalmente se reparten cargos, de acuerdo a la cercanía al poder es el cargo que... van a tener . Yo no se si... uno podría suponer que... el bibliotecario sería hasta... digamos... algún tipo de pasantía, una burocracia especializada, el bibliotecario es capaz de decir donde están los textos, esa capacidad sería su trabajo. Pero...

tal vez en ese sentido.. el bibliotecario sale de la carrera de bibliotecarios, si hay, a lo mejor hay un programa más ajustado a las necesidades, basado en el cual se hace la carrera. Ent - ¿y a dónde va cuando sale de la carrera? U-6 ...he tenido la oportunidad de hablar con algunos bibliotecarios, del "Santa Cecilia" que ocupan cargos en las bibliotecas de las escuelas, pero... no, no, así a grandes rasgos.

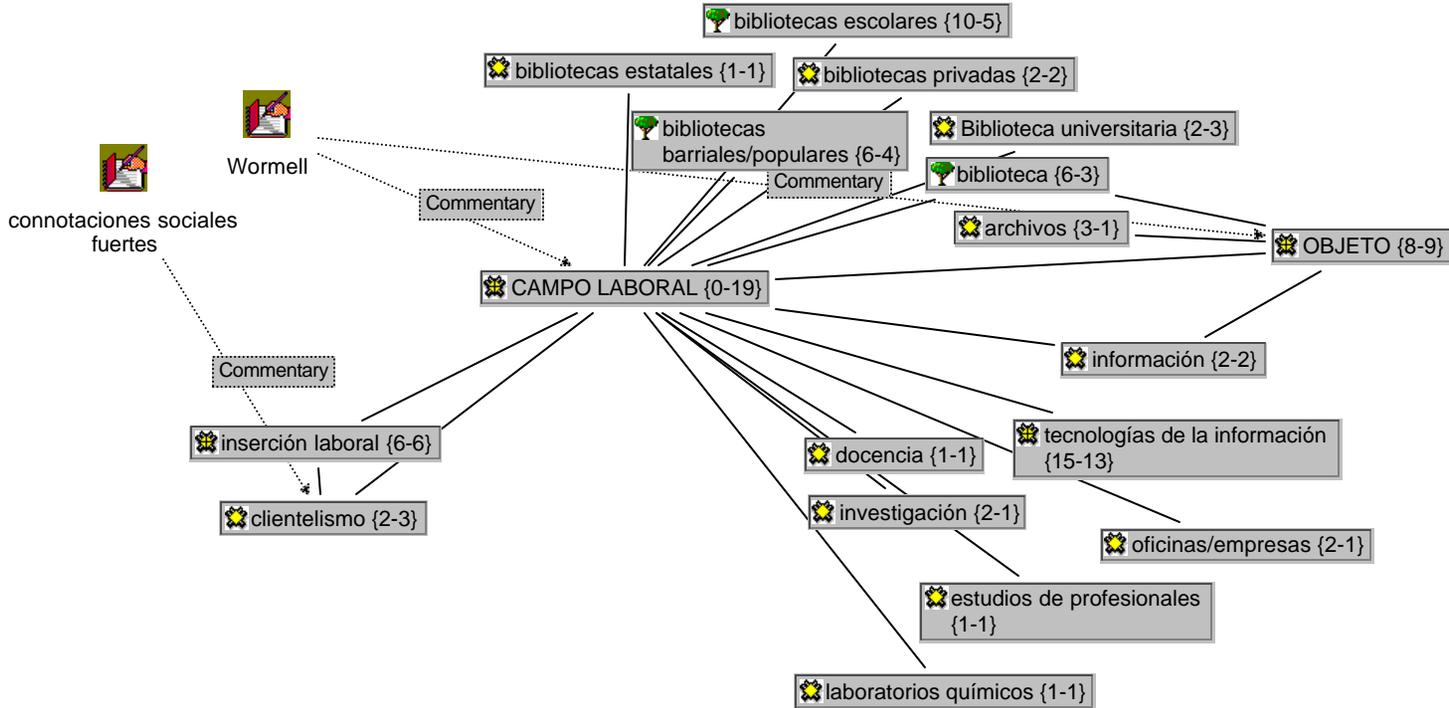
P 6: entrevista 06.txt - 6:69 (492:507) (Super)
Codes: [estudios universitarios/terciarios] [inserción laboral]

Este... el problema con la Facultad es que esto está pensado como un ámbito de privilegio, que no está... no tiene como objetivo... no tiene un objetivo social. Es un lugar en donde hay gente de cierta clase social, digamos... da rienda a cuestiones de nivel intelectual, y se pone sus propias metas. La Facultad no está pensada, la Facultad como toda corporación atrapa, entonces, no... las carreras no están pensadas para que alguien cumpla un rol social, de trabajo. La idea de trabajo es... al final de la carrera, es ajena a la Universidad. Por eso la universidad no te prepara para el trabajo que la sociedad te demanda. La sociedad demanda, o necesita un perfil de profesional, y la facultad prepara otro perfil. En este momento lo está cambiando un poco, por una necesidad. Pero... todavía subyace esa idea de que si vos, eh... estudias, no necesitas trabajar, y la idea de que vos termines de estudiar y vayas a trabajar a algún lugar, es ajena a la universidad. A la universidad vas, te recibís y bueno...

P10: entrevista -10.txt - 10:10 (102:114) (Super)
Codes: [clientelismo] [inserción laboral] [Profesionales - No Profesionales / Bibliotecarios - No Bibliotecarios]

Si, y...en relación con esto que ud. recién decía de las motivaciones, recién estábamos hablando de las motivaciones ..pero de las que debiera tener...pero cuáles son las que tiene? Actualmente , cuál es la motivación que tiene alguien para elegir ser bibliotecario? U-10 Esteeeen realidad....a decir verdad, lo ignoro....porque....lo ignoro, no lo sé, esteee, debo suponer, me da la sensación, como una especie de intuición intelectual porque uno nunca se ha puesto a pensar sobre este tipo de preguntas, pero...me da así una primera impresión de que siempre hay un par de personas que son como especialistas, que son profesionales de la biblioteca y que los demás un poco están porque no sabían dónde ponerlos y la Municipalidad los puso ahí o el Ministerio los puso ahí, o necesitaban el trabajo y los pusieron ahí.

Figura 16. Campo laboral y objeto de la profesión bibliotecaria



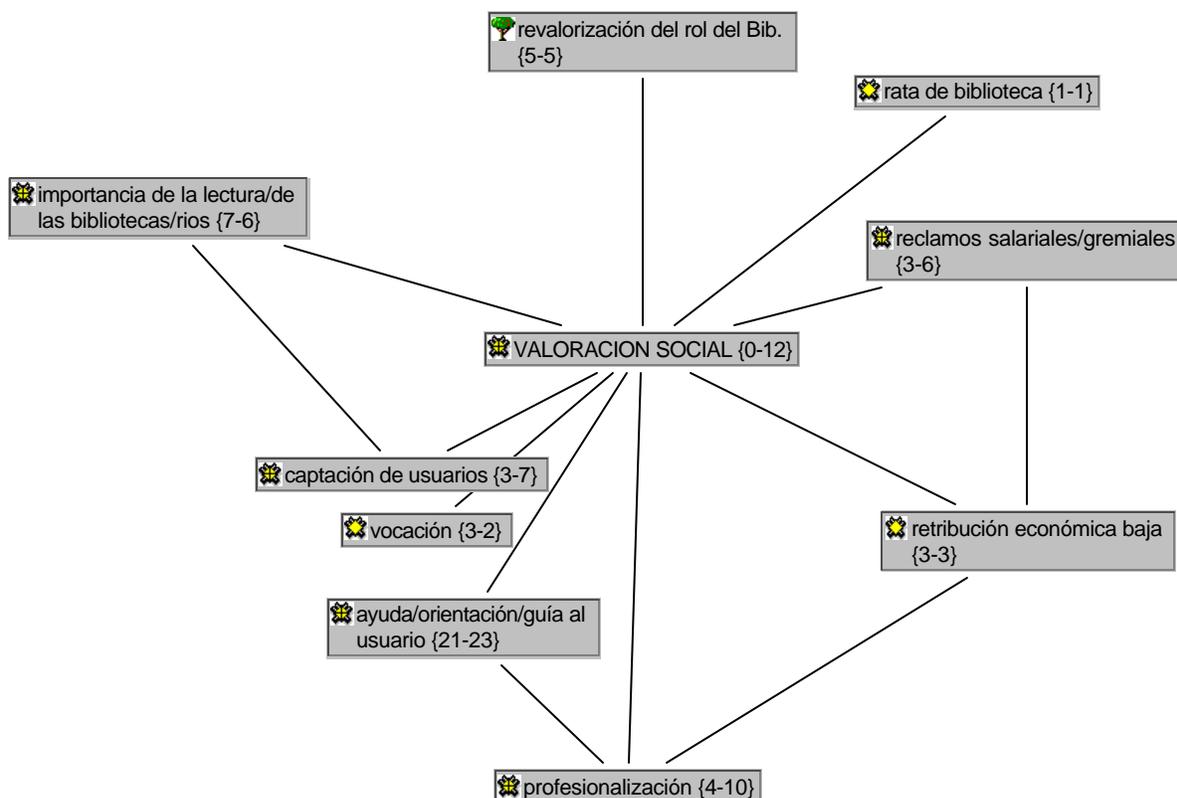
Finalmente, en lo que respecta a 'valoración social', se identifican tres aspectos de esta propiedad, tal como se observa en la Figura 17 :

- por un lado, la importancia de la lectura/de las bibliotecas/de los bibliotecarios, desde el lugar del fin social que justifica la función del bibliotecario en la sociedad.

- por otro lado, la situación actual : 'la rata de biblioteca', emblema de la desvalorización del bibliotecario, y los tópicos sociales de la desvalorización de cualquier ocupación, retribución económica baja y reclamos salariales consiguientes.

- finalmente, la meta profesional para revertir la desvalorización : la profesionalización del rol, a ser alcanzada sobre la base de tres pilares: la estrategia de captación de usuarios, la acción de 'ayuda/orientación y guía a los usuarios' y la vocación.

Figura 17. Valoración social del bibliotecario



Retomando brevemente el concepto vertido en las explicitaciones del encuadre teórico metodológico de este estudio hay, según Gutierrez Alberoni (1998), ciertas instancias como la alteridad, la cultura y la subjetividad, que se pueden considerar para entender la realidad psicosocial.

Idea que abona el reconocimiento del 'otro' como productor de conocimientos, de 'teorías'. Gutierrez Alberoni (1998) afirma que "el método en psicología social, dentro del marco general de la teoría de la representación social, incluye como una premisa esencial el encuadre psicosocial, en el que el alter determina de manera significativa los procesos psicológicos."

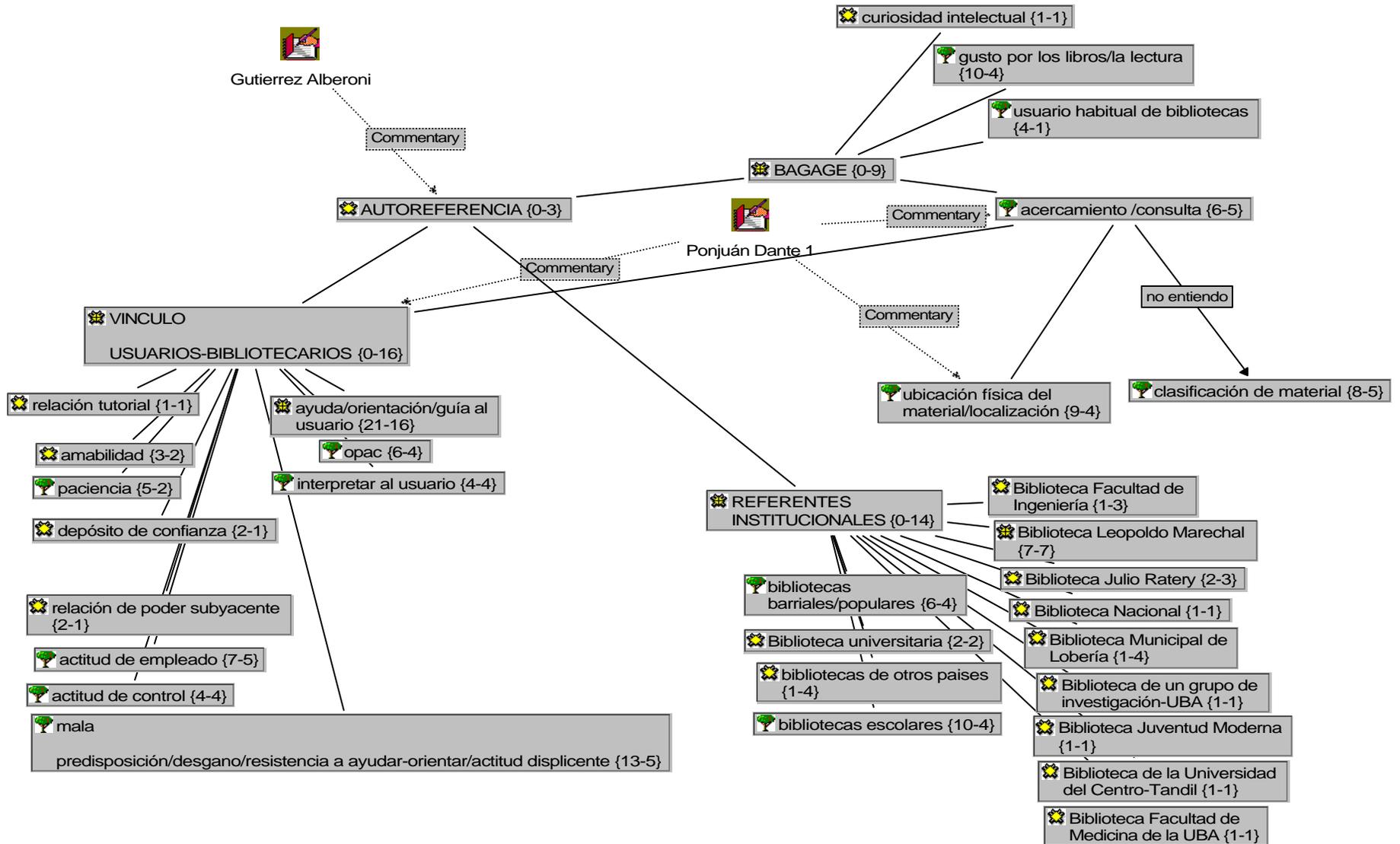
Fundada en esta idea, se construye una categoría a partir de las referencias que hacen los usuarios de sí mismos, de sus propias experiencias, mientras construyen teoría en torno al rol del bibliotecario. Es una categoría que parte del respeto y la entidad que se le otorga 'al otro' en esta construcción de teoría. De alguna manera, esta categoría da cuenta de la caracterización que hacen los usuarios de sí mismos.

Se identificaron tres propiedades : **'bagage'** -preferencias, autodescripciones-, **'referentes institucionales'** - unidades de información o tipología de estas que dan cuenta de conocer o reconocer- y consideraciones acerca del **'vínculo usuarios-bibliotecarios'**.

En síntesis, su formulación consiste en plantear para la teoría de las representaciones sociales, un encuadre metodológico sui generis : "que pragmáticamente de alguna forma en el proceso de la investigación, del desarrollo y del cambio, a la instancia de la alteridad y su consecuente producción, claro es, según el modelo de producción característico de tal instancia".

La Figura 18 ilustra esta categoría.

Figura 18. Autoreferencia



En la figura 18 se observan, por un lado, las Unidades de Información que conocen o, las que fueron traídas al discurso en comparación o como ejemplos de su experiencia, por otro lado, bajo el rótulo 'bagage' -en términos no de opiniones sino de auto-caracterizaciones de ellos como usuarios- han manifestado mayormente, su gusto por la lectura, por los libros, en algunos casos ser usuarios habituales de bibliotecas, también en uno de los casos el usuario manifestó que quienes se acercan a las bibliotecas son personas con 'curiosidad intelectual' y varios de ellos se refirieron a su actitud de acercamiento al bibliotecario para realizar consultas.

Este concepto es vinculante con la descripción de la 'vinculación usuario/bibliotecario' y a su vez con los que operan de motivos de acercamiento del usuario al bibliotecario que en todos los casos se origina a causa de solicitar ayuda para la localización y ubicación física de material. En este sentido es notable que uno de los motivos de acercamiento es a causa del OPAC para consulta del material existente en la Biblioteca, que a muchos de ellos les resulta un obstáculo. Vemos a continuación algunas de las expresiones al respecto, a modo ilustrativo :

P 6: entrevista 06.txt - 6:10 (78:88) (Super)

Codes: [opac]

O sea, es la característica que vos le ves a los bibliotecarios en particular de esta biblioteca o es la característica... si tuvieses que caracterizar a los bibliotecarios en general... U-6 No, es... Ent - Son personas que, ¿cómo son? U-6 No, es en esta biblioteca, pero ojo que también tiene que ver a lo mejor con los medios, con las computadoras. Pero por ejemplo, en biblioteca pública, eh... vos vas al bibliotecario y pedís un libro, y es un poco como, de alguna manera de pedir un libro, eh... por la computadora... ese abismo que establece la computadora.

P 6: entrevista 06.txt - 6:79 (50:52) (Super)

Codes: [opac]

generalmente cuando vos llegás a la biblioteca acá, ves las computadoras y anotás los números para pedir, y siempre

anotás el número equivocado.

P 7: entrevista 07.txt - 7:27 (21:25) (Super)

Codes: [Biblioteca Leopoldo Marechal] [opac]

los catálogos todo el mundo no los sabe manejar, por ejemplo yo que soy joven quizás con la computadora me tendría que manejar mejor y no me manejo mejor, me manejo con las manuales, como me pasaba en la Marechal, cuando me pusieron las computadoras para mi era tremendo.

P10: entrevista -10.txt - 10:37 (17:21) (Super)

Codes: [opac]

Entonces, últimamente deriva al material que está en las máquinas, que está en las computadoras cargadas, que se busca por autor o por materia y en cuyo caso...es decir, una primer consulta sería en realidad con la máquina ...

Pero retomando el argumento de la localización como motivo de acercamiento al bibliotecario, se deduce una vez más que subyace la idea del bibliotecario dentro de los límites del servicio a los que se refiere Ponjuán Dante, en una lectura crítica del rol desde el desempeño clásico de la profesión :

"Para muchos hay una gran confusión en lo que se refiere a los límites de la función del bibliotecario. Generalmente se considera que sus límites están justo en el punto donde se localiza el documento y se produce el acceso físico a él. Al centrarse en la función atesoradora y en el suministro o entrega de documentos, se estableció una frontera dentro del dominio del bibliotecario, fuera de los límites del usuario." (...) "Su actividad se centró y subordinó a la instalación, con predominio del profesional que limita su actividad al servicio que puede prestar con sus propios recursos."⁵⁷

⁵⁷ PONJUAN DANTE, Gloria. *El gran espacio en que no estamos. Reflexiones en torno al lugar del profesional de la información en la era del cambio*. En: Ciencias de la información, Vol. 27, n° 4, 1996. p. 220.

D.2 LECTURAS DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DEL ROL DEL BIBLIOTECARIO

LECTURAS HISTÓRICAS Y ARQUETÍPICAS EN CONFLICTO : CONTRAPOSICIONES Y CONTRADICCIONES EN LA REPRESENTACION SOCIAL DEL ROL DEL BIBLIOTECARIO.

Ya en el Cuadro 1, desarrollo de la 'Historia natural de la investigación', se mencionó el tópico de los conflictos que se produjeron a lo largo del proceso, en torno a la categorización y que se manifestaron, en líneas generales, de dos formas diferentes : contraposiciones y contradicciones.

'**Contraposiciones**', a un mismo concepto le adjudican diferente acepción, es decir, a idéntico significante le confieren significados diferentes.

Tomemos un ejemplo en particular para analizar el fenómeno de contraposición : El caso del código 'actividad repetitiva/rutinaria/mecánica' . Veamos ambos extractos:

P 4: entrevista 04.txt - 4:37 (41:46) (Super)

U-4 Llena de ritos, hago esto, después esto, después aquello... no creo que sea un trabajo científico ni mucho menos, es interesante pero es un trabajo mas tipo mecánico, hay que hacer esto después esto, después aquello, es como el mayordomo de la biblioteca ¿no? Tiene su parte intelectual pero cuando vos me decís yo lo asocio a eso primero.

SE CONTRAPOSE CON

P 5: entrevista 05.txt - 5:54 (71:105) (Super)

Esas son cosas que muchas veces me pregunto porque yo veo que siempre no están en el mismo lugar, es como si a veces les tocara estar archivando o arreglando o acomodando las cosas, y otras veces atendiendo a la gente . En esta biblioteca muchas veces están haciendo las dos cosas, están con las máquinas , por ejemplo cuando están ahí en préstamos, pero por ahí vienen ... Si, yo siempre traté de imaginarme , es algo bastante curioso, porque como no siempre los ves en el mismo lugar , es raro, pero yo supongo que están: acomodando, atendiendo a la gente, y después de vuelta acomodando, catalogando el material, porque a veces les dejan las cosas. Bah! Les dejamos, hechas un desastre, y volver a poner todo en su sitio. Debe ser bastante rutinario, siempre medio repetitivo. Si, se me hace que debe ser bastante repetitivo el tema del día del bibliotecario. ENT- ¿Repetitivo en qué por ejemplo? U-5 Repetitivo para hacer las cosas, es algo repetitivo pero como es tan amplio, tienen tantas cosas que acomodar y que tener en su sitio, es repetitivo, pero es extenso, se me hace que debe ser repetitivo pero no tan cansador. (risas) ENT- Bien, a ver... vos estás hablando de que es repetitivo: ¿Repetitivo porque es siempre un poco de lo mismo? U-5 Si, siempre un poco de lo mismo en cuanto a lo que se refiere al guardar y el acomodar y el tener las cosas en su lugar, pero en lo que debe sentir siempre cosas distintas es en el trato con la gente. Ahí si las cosas deben cambiar, eso si debe cambiar, ellos deben acomodarse a cada persona que venga. Tiene que estar, acomodarse a la persona que conoce, que viene con bastante frecuencia a la biblioteca y a la persona que no conoce. Y al que les debe pedir las cosas bien y al que se las debe pedir mal , yo creo que debe ser un ir y venir, de estar catalogando y catalogando y estar en contacto con la gente , con la gente y con los libros y con la gente, con la gente...

En el extracto 4:37 pareciera que el rito, lo mecánico, es el eje de la actividad, incluso el usuario recalca que no cree “que sea un trabajo científico ni mucho menos”.

En cambio, en el extracto 5:54, la actividad se presenta como dinámica, aún cuando hace referencia a lo repetitivo y rutinario.

En la primera, la actividad pareciera cerrada, previsible, ya está planteada en la rutina misma, y como no hay duda ni conflicto que despejar, nada insinúa una actividad ligada a la investigación: *“no es científico ni mucho menos”*, ésta sólo exige ser llevada a cabo.

En la segunda, la actividad se presenta en una trama más abierta : ordena, acomoda, cataloga material, a veces atiende al público, a veces desarrolla ambas tareas simultáneamente, trata con la gente y esto provoca el inconveniente, el desafío de interpretar al usuario. El bibliotecario, además de desarrollar varias tareas sin un orden rígido, tiene la capacidad de adaptarse a las diferentes personas que se acercan a él. Y los usuarios tienen una presencia en esa visión del bibliotecario, incluso reflexionan sobre ellos :

[U-5] “Si, yo siempre traté de imaginarme, es algo bastante curioso, porque como no siempre los ves en el mismo lugar , es raro, pero yo supongo que están: acomodando, atendiendo a la gente, y después de vuelta acomodando, catalogando el material, (...)”

Ahora bien, esta contraposición en los significados remonta su origen a la concepción que cada uno de estos usuarios sostiene acerca del rol del bibliotecario.

El usuario 4, a lo largo de la entrevista le adjudicó un rol rígido, veamos una de sus expresiones:

“... una persona que esta a cargo de la biblioteca, yo lo ubico solamente en biblioteca, no lo ubico en otra parte que no sea la biblioteca... ¿qué es? podría decir además que... administra, que... controla, que... prácticamente todas las funciones dentro de la biblioteca las hace un bibliotecario, tampoco consigo una persona que esté al lado de él, ¿entendés? ENT- Y en eso que decís que administra y ¿qué otra cosa

habías dicho...? U-4 Controla, ordena, limpia... ENT- O sea, ¿esas serían parte de las actividades que tiene un bibliotecario? U-4 Claro, una actividad totalizadora dentro de la biblioteca, como lo único, que está él solo en la biblioteca, ¿entendés? Que no tiene un ayudante..."

En contraposición, el usuario 5 se inclinó más por una concepción que fluctúa entre un bibliotecario con un rol técnico y un bibliotecario orientado al nuevo profesional de la información :

U-5 "Y ... yo creo que uno de los sentidos de ser bibliotecario es llevar a la gente lo mejor posible y con la mayor eficacia acercarlos al conocimiento de los libros, yo creo que eso debe ser importante. Esto que hablábamos de la tarea de ellos, pienso que sin eso las cosas se te pueden hacer mucho más difíciles. Es como que ellos te ayudan a acercarte al conocimiento. Si bien un libro te acerca al conocimiento, ellos son el nexo entre vos y el libro. Creo que uno de los desafíos de ellos es acercar a la persona con la mayor eficacia posible a eso y encontrarla así, la manera de...es decir, de hacer más efectiva la búsqueda de la información ..."

Aquí, se distingue claramente que lo que está en contraposición son las concepciones del rol que subyacen en los diferentes discursos.

Mientras unos ven al bibliotecario tradicional, el mismo que Gloria Ponjuán Dante (1996) describe como " (...) figura arcaica, generalmente del sexo femenino, con lentes, rígidas, inflexibles, llenas de normas y regulaciones burocráticas", otros, a diferencia no perciben esa rigidez pero encierran el rol en la actividad técnica, basada en el procesamiento de materiales y cuyo único fin es ayudar/guiar/asistir al usuario.

Finalmente, algunos, los menos, en ciertos aspectos del rol, le quitan rigidez, lo califican de manera más dinámica, flexible, abierta. Estas dos últimas distinciones son las que reiteradamente, en la primera parte de los resultados, se evocaron a través de los memos, principalmente la distinción en las concepciones del rol que realiza Irene Wormell. Veamos a continuación el texto del 'memo Wormell' y la variedad de códigos con los que se vinculó conceptualmente.

MEMO: Wormell

Code(s): [acceso ágil a la inf./al documento] [ayuda/orientación/guía al Usuario] [CAMPO LABORAL] [COMPETENCIAS] [evacuación de Preguntas] [interpretar al usuario] [OBJETO] [organizar la información / la biblioteca] [PAPEL SOCIAL] [quien asiste/guía/orienta al U] [vincular información - usuarios - conocimiento]

Type: Commentary Bibliotecario clásico- constante - PI actual

Según Irene Wormell siempre ha habido una constante en torno al rol del bibliotecario : servir de mediador entre los proveedores de información y los usuarios de información. Sin embargo lo que ha cambiado es el punto de dónde se puso el énfasis:

1) El papel clásico del bibliotecario ha sido guiar y asesorar a los usuarios de información pero poniendo el énfasis en la custodia de los fondos, (actividad bibliotecaria tradicional, actitud pasiva) Esta mediación, además, tradicionalmente ha sido una función escolar y educativa: trabajo de mediatización de una persona con un conocimiento rico y profundo sobre la naturaleza del entorno informativo.

2) El papel actual exige que se deben dirigir los servicios y productos a satisfacer las necesidades del usuario, más que las operaciones internas de una biblioteca. Disminuir el perfil anterior (tradicional, de custodia y técnico) ser flexible y adaptarse a las nuevas exigencias. Ser mediador entre los usuarios -las tecnologías de la información y los proveedores de información.

Además, se presentan casos de 'contradicciones', es decir, son aquellos códigos que puede ser que se contrapongan con lo expresado bajo el mismo concepto empleado por otro usuario, pero que además la diferencia de acepción/de significado, la experimenta el mismo entrevistado. Es decir, en una parte de la entrevista expresa una idea y más adelante se contradice con la anterior.

Ahora bien, si profundizáramos un tanto más aun, vemos que estas contraposiciones, además de tener su vínculo con las diferentes concepciones que existen en torno al rol, se vinculan estrechamente con la propia evolución del rol, en tanto las diferentes concepciones han surgido paralelas y en el seno de las transformaciones sociales y los contextos políticos. Por ello, es posible considerar que la conflictiva de los usuarios resida en torno a la asimilación de cuál de las concepciones efectúen del rol del bibliotecario.

A lo largo del estudio, hemos visto diferencias cualitativas casi irreconciliables en torno a lo que cada uno espera del bibliotecario. Por ejemplo, mientras un usuario imagina un ideal de restricciones y opina :

“el cuidado de las obras...la separación en lugares adecuados... Algunos libros tendrían que estar reservados, y no tendrían que tener acceso al público general, sino a un público que fueran docentes... o que tuvieran que fundamentar la petición de esa obra” (usuario-11),

otro usuario manifiesta, muy por el contrario :

“Una cosa que también me encantó fue la posibilidad de acceder a la biblioteca, porque yo he encontrado no solamente libros a través del fichero o la computadora, pero estar buscando un libro y de repente encontrarte con otro que te resulta mucho más interesante y que no podría haber llegado a él si no lo tenía adelante. Eso para mí por ejemplo fue algo muy importante cuando se cambió el sistema... si bien corre peligro la misma biblioteca a lo mejor por el tema de robos y demás, pero para el usuario, para mí es muy importante” (usuario 3),

y otro piensa al bibliotecario mucho más allá de las barreras de la biblioteca y anhela:

“Lo que yo imaginé para el bibliotecario, en base a lo que yo percibo. En mi biblioteca tengo libros, entonces... no puedo tener todos los libros, aunque quiero tener todos, no puedo tener todos los libros, pero si el libro está, o se puede conseguir, quiero saber dónde está. Yo siempre imaginé, bah!... he llegado a la teoría de que el bibliotecario tendría que pensar así, no puede tener todos los libros, pero sí puede saber dónde están. Si yo fuera bibliotecario querría ser dueño de una biblioteca virtual, o por ahí que se parezca más a eso y materialmente sería una biblioteca virtual, que tendría el contenido de diferentes bibliotecas, y eso es privado, por ejemplo, exigiría que cada profesor, cuando tiene un cargo de titularidad, tenga la obligación de decirme dónde están los textos, no le diría que me los preste, pero sí que si algún día yo no pudiera fotocopiar, o algo, pueda decir: “bueno, mirá acá tenés” que se yo... yo si fuera bibliotecario haría eso,

alguna especie de... digamos, de empleado de aduana norteamericana. Yo si fuera bibliotecario funcionaría así."

Y más aún sucedería si colocásemos las diferentes concepciones en una línea imaginaria del tiempo. Certestamente observaríamos que a los extremos se colocan concepciones que se contraponen mutuamente: distan en el tiempo, distan en el espacio sociohistórico, y sin embargo elementos de ellas están presentes, aquí y ahora. Pero a su vez, entrelazan la distancia a través de otras concepciones que parecieron en menor medida : el bibliotecario escolar (actitud pedagógica, relación tutorial, bibliotecas escolares, etc) bibliotecario técnico (cataloga material, clasifica material, selecciona material, ordena, acomoda, etc) y bibliotecario público.

Existen dos **'fragmentos libres'** ⁵⁸ relevantes, que fueron escogidos del discurso de los entrevistados, justamente porque tienen la propiedad de precisar y reunir esta diferencia entre concepciones .

En la Figura 19 vemos los dos fragmentos, a uno se lo codificó como 'Arquetipo borgeano' y al otro como 'Bibliotecario de 'El nombre de la rosa'.

En el 'arquetipo borgeano', recuperamos simbólicamente la idea de biblioteca infinita, que - también llamada 'universo' - contiene todos los libros posibles, que es ilimitada y periódica. La Biblioteca de Babel cuyo nombre, 'ícono del caos' , es antepuesto por el de Biblioteca, que evoca el recinto de quietud y control: babel y biblioteca, empresas humanas que reúnen esfuerzos por alcanzar la verdad.

El 'arquetipo borgeano' remite al concepto del nuevo profesional de la información cuyo desafío reside en la obtención de la información correcta, más allá del tópico de la localización y cuyo énfasis está puesto en el trabajo compartido y la

⁵⁸ Nota 7: Los fragmentos son cada uno de los segmentos de un documento primario considerado interesante o importante por el investigador cualitativo. Son creados en el proceso de categorización temática. Sin embargo, también se pueden crear 'fragmentos libres', sin ninguna referencia o comentario. Esto se produce cuando el investigador reconoce que un segmento de texto es importante y los subraya sin necesidad de precisar a qué tema remite. Hay una especie de intuición, luego el investigador descubre la conexión de los fragmentos libres con categorías, memos, comentarios u otros fragmentos (tanto del mismo como de otro documento primario).

inserción como profesional en el circuito global de información, y en el que, aunque la biblioteca exista, la realidad virtual se postula como paradigma.

Por el otro lado, el 'Bibliotecario de El nombre de la rosa', la novela de Umberto Eco que transforma a la biblioteca en el escenario casi terrorífico en el que se tejen los hilos de una trama misteriosa, donde el bibliotecario -cruel monje medieval - es uno de los grandes protagonistas y goza de los privilegios del poder de su función en aquella época, y quien tiene la exclusividad de autorizar la entrada a la biblioteca, en cuyos anaqueles se esconden los más valiosos manuscritos de la cristiandad y algunos secretos vedados a los monjes y estrechamente relacionados con los crímenes.

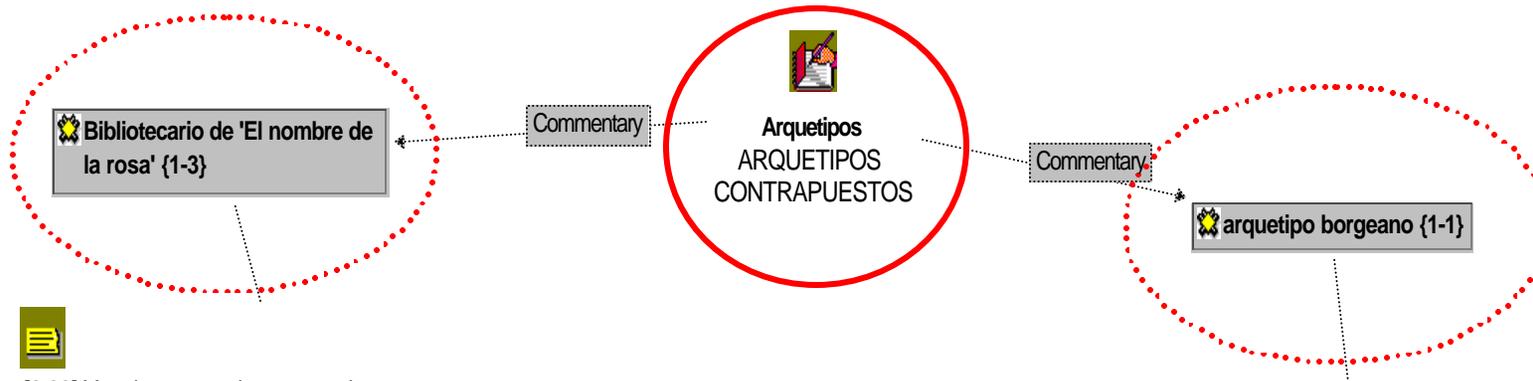
Este arquetipo, remite, en cambio, al paradigma de la biblioteca, como componente determinante de la identidad de la profesión asociada con esta institución. Y la biblioteca a su vez, remite, según el momento histórico, al espacio de poder, de la erudición y la cultura o al centro de de la actividad bibliotecaria constituida por la organización y el procesamiento técnico de las colecciones.

Ahora bien, estas imágenes se han traído hasta aquí (Ver Figuras 20 y 21) porque, decíamos anteriormente, denotan y resumen las concepciones que aparecen en las representaciones sociales del rol y que aunque pareciera que se sitúan en las antípodas, conviven en las representaciones de nuestros usuarios.

Por último, vemos particularmente en la Figura 21, las vinculaciones de ambos 'arquetipos' con otros elementos de la unidad hermenéutica. Y se deduce que , con sólo vincular estos dos términos con los códigos de mayor relevancia de las concepciones que encierra cada uno de ellos :

- se alcanza una alta densidad teórica, dado que finalizando el estudio convocan, además, a la trama de vinculaciones que le preceden y que conllevan un alto grado de significación con el resto de los componentes del estudio,
- se visualiza , incluso, la vinculación entre ambas concepciones.

Figura 19. Fragmentos libres relevantes



[6:33] Y... pienso, estaba pensando e..

Y... pienso, estaba pensando en 'El nombre de la rosa', el bibliotecario ciego... porque uno ve un bibliotecario y tiene la sospecha de que, al estar tanto con libros debe saber todo, todos los libros, tanto estar con libros debe tener un conocimiento de las cosas más... casi totalizador.

Ent- Este... decías que tenías un preconcepto....

U-6 Claro, mi preconcepto era justamente eso, un concepto... yo tenía la idea de biblioteca como alguien, con un conocimiento enciclopédico que me permitía determinar la función, el lugar y cambia el contenido de cualquier libro y sobre cualquier tema, incluido a ese bibliotecario y si necesito un libro me parece lógico recurrir a un bibliotecario...un fenómeno me diría, sí, tengo tantos libros para tal lugar, hice tal cosa.. y esa idea...casi como una computadora humana.



[6:76] Pero... yo creo que hay algo q..

Pero... yo creo que hay algo que es el arquetipo, cuando uno quiere hacer algo, lo quiere hacer en base a cierta comparación, con un ideal. Cuando vos querés ser un carpintero, querés ser el mejor carpintero, cuando pintás, no sé... Van Gogh, cuando... te dedicás a la filosofía querés ser Aristóteles y... por ahí me interesaría saber cuál es el arquetipo del bibliotecario, a qué aspirás como bibliotecario. Creo que Borges lo dice muy bien en "La biblioteca de Babel". El bibliotecario puede... el bibliotecario nace y muere en una biblioteca, su universo es la biblioteca, y tiene que convivir con lo infinito, el hecho de estar en contacto con algo, con los libros, y nunca vas a poder leerlos a todos, ni siquiera vas a poder conocer todos los títulos, y sin embargo este... vivís eh... el que más puede conocer sobre libros sos vos, no puede haber alguien que conozca más que uno, sin embargo es ese tipo de cosas que lo que uno puede conocer es... muy poco, muy poquito.

Figura 20. Arquetipos contrapuestos

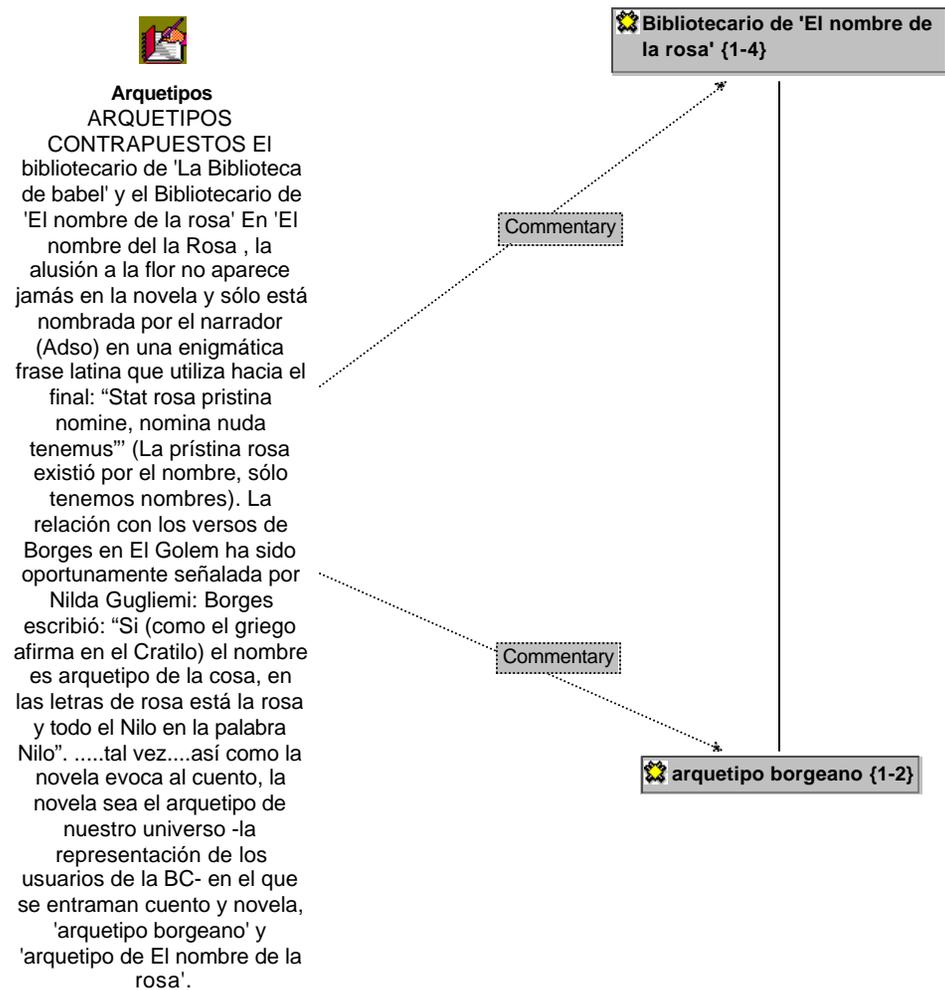
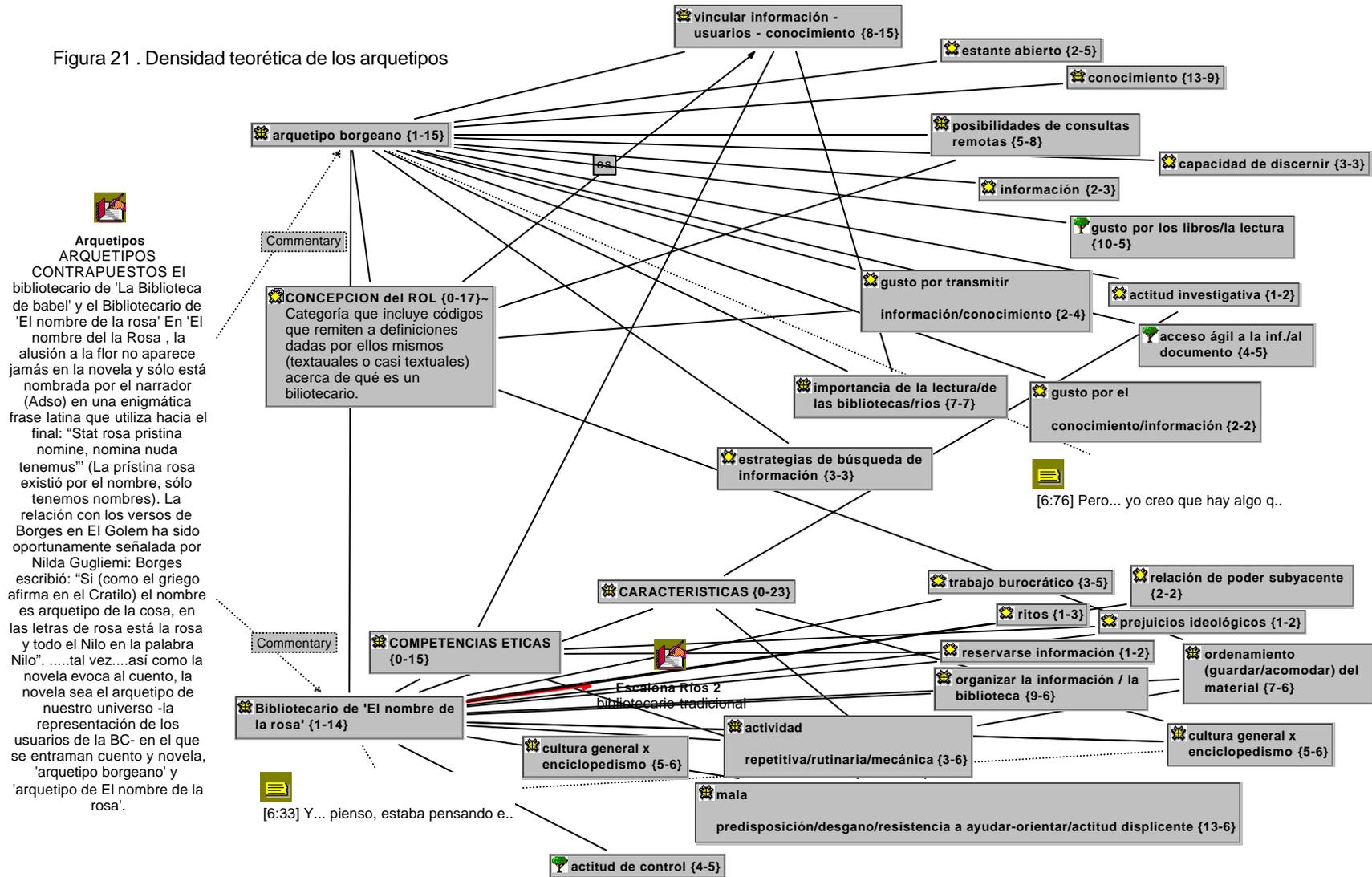


Figura 21 . Densidad teórica de los arquetipos



INTRODUCCIÓN A UNA LECTURA SOCIOCULTURAL DE LOS CONFLICTOS

Hasta aquí hemos visto, que en este proceso se manifestó una constante conflictiva dada por la convivencia de diferentes concepciones acerca del rol bibliotecario. Conviven en la representación : la reminiscencia colectiva del bibliotecario erudito , el que no tiene conocimientos, el que es justo que no pueda saber todo y aquel del que no es deseable que sepa el contenido sino las formas de acceso a él, el bibliotecario del que se espera una actitud pedagógica y el usuario que aspira que le brinden las herramientas para acceder por sí mismo a la información cercana y remota, el bibliotecario repudiado y aplaudido por la decisión de estante abierto, o por la de efectuar reclamos salariales, el bibliotecario que denota profesionalismo si sabe explicar, el que es bibliotecario pero no es profesional y el que está lejos de ser científico, el bibliotecario que limpia, clasifica, ordena incansablemente y que debe aprender y saber mucho de tecnologías de la información, etc.

Todos ellos conviven. La ambigüedad en torno al problema que se debate en este estudio reside en la simultaneidad de los diferentes enfoques que tienen los usuarios entre sí, o en sí mismo. Esto hace que la conflictiva en realidad, esté dada por la crisis que esa convivencia genera.

Desde mediados del siglo pasado, existe un debate en el mundo de las ideas, de la relaciones sociales y políticas, del arte y en general en todos los campos de la sociedad, en torno a la crisis del orden establecido - crisis de una época histórica en que la humanidad había buscado frenéticamente sobre la base del desarrollo científico, tecnológico y artístico lograr el progreso económico, moral y social- , que se ha dado en llamar : "debate modernidad posmodernidad".

Respecto a dicha polémica, existen básicamente dos grandes posicionamientos :

Por un lado está la posición de los autores de la posmodernidad, que representa una crítica a la modernidad y plantean que su descomposición es inevitable. Dicha alternativa de polémica está avalada por una gran cantidad de autores entre los que se pueden destacar a Nietzsche, Heidegger, Gehlen, Gadamer, Giddens, Foucault, Derrida, Foster, Jameson, Lyotard, Vattimo y otros. Su planteamiento central, es que la crisis de la modernidad ha traído el fin de la historia y de los meta relatos, los mismos que en el posmodernismo son reemplazados por diversas historias y relatos, el fin de las grandes ideologías, de la verdad, de la ciencia, de dios, del hombre, de la cultura, y del sentido. La posmodernidad sustituye a la cultura por multicultural, a la universalidad y el monosentido por la pluralidad y el multisentido en todos los campos de la vida del hombre.

Una segunda posición es la que sostienen autores como Habermas en el sentido de que el proyecto de la modernidad no ha concluido, que no se ha completado aún, y por tanto es necesario seguir apoyándolo. Plantea que dicho proyecto apunta a una nueva vinculación diferenciada de la cultura moderna con una praxis cotidiana que todavía depende de herencias vitales pero que no puede dejarse al tradicionalismo. Esta nueva conexión que plantea, sólo pueda establecerse cuando la modernización social sea guiada en dirección diferente.

Ahora bien, se pueden pensar desde el lugar de cada una de estas posiciones, a las diferentes concepciones que veníamos analizando en torno al rol del bibliotecario:

- En la primera posición, aquel usuario que sueña el sueño de la biblioteca universal en algunos pasajes de su alocución (usuario 6), y que hace tiempo renunció al concepto de bibliotecario erudito, veía en el pasaje del paradigma de la biblioteca

tradicional a la virtual su sueño cumplido. Se percibe allí la aspiración de una nueva etapa histórica, posterior a la modernidad y al orden establecido.

- Y en la segunda, se verían reflejados seguramente, aquellos usuarios que reivindican la figura social del bibliotecario -heredada de aquel bibliotecario clásico del que también se añoran ciertos rasgos-, y que lo piensan ideal dentro de los límites de la biblioteca, pero siempre en el marco de la ponderación del acceso al conocimiento, y de las mejoras a través del progreso tecnológico.

No es objeto de este estudio determinar a cuál de los posicionamientos del debate modernidad/posmodernidad se ajustan las representaciones sociales de los usuarios en torno al rol del bibliotecario, pero sí lo es, comprender que muchos de los elementos de ese debate atraviesan esa construcción y esta comprensión constituye al menos, una huella en la búsqueda de identidad del bibliotecario actual.

En ese sentido, resulta pertinente, apuntar aquí las expresiones de Albrecht Wellmer, en 'La dialéctica de modernidad y posmodernidad':

"El término posmodernidad pertenece a una red de conceptos y pensamiento "post" - sociedad posindustrial, posestructuralismo, posempirismo, posracionalismo-, en los que, según parece, trata de articularse así misma la conciencia de un cambio de época, conciencia cuyos contornos son aún imprecisos, confusos, y ambivalentes, pero cuya experiencia central, la de la muerte de la razón, parece anunciar el fin de un proyecto histórico: el proyecto de la ilustración europea, o finalmente también el proyecto de la civilización griega y occidental." (...) "La dialéctica de modernidad y posmodernidad está todavía por escribirse. Pero sobre todo requiere ser puesta en práctica".⁵⁹

"Nuestra época, [escribe Castoriadis], exige un cambio de sociedad. Este cambio, sin embargo, no puede obtenerse sin una autotranscendencia de la razón. La posmodernidad, entendida correctamente sería un proyecto. El posmodernismo, empero, en la medida en que sea

⁵⁹ WELLMER, Albrecht. *Sobre la dialéctica de modernidad y posmodernidad*. En: Casullo, Nicolás. El debate modernidad-posmodernidad. Buenos Aires: El cielo por asalto, 1993. p.319

algo más que una moda, una expresión de regresión o una nueva ideología, cabe entenderse como una búsqueda, como una tentativa de registrar las huellas del cambio y de permitir que aparezca con más nitidez el perfil de ese proyecto." ⁶⁰

⁶⁰ Ibid. p.354

E- CONCLUSION

Las representaciones sociales en usuarios de la Biblioteca Central, acerca del rol del bibliotecario, se construyen en torno a ciertas categorías de análisis que se constituyen como elementos del rol:

- *la conceptualización del rol*, dada por la concepción, características y objeto del rol.
- *las competencias del rol*, que comprenden competencias prácticas, intelectuales y éticas,
- *el papel social*, constituido por el campo laboral, las motivaciones y los desafíos de los bibliotecarios
- *y la autoreferencia*, que comprende el bagaje y los referentes institucionales del propio usuario, como así también las apreciaciones en torno al vínculo usuarios-bibliotecarios.

A estas categorías de análisis subyacen diferentes concepciones históricas de la evolución del rol del bibliotecario : clásico, moderno, escolar, técnico.

A su vez, estas concepciones denotan conflictos en tanto se contradicen y se contraponen entre sí. En esta conflictiva conviven: el 'arquetipo borgeano' y el 'Bibliotecario de El nombre de la Rosa', que representan simbólicamente dos modelos en las antípodas -bibliotecario clásico y bibliotecario como nuevo profesional de la información- entrelazados por las otras concepciones que tuvieron lugar en la propia evolución del rol -bibliotecario escolar, bibliotecario público, bibliotecario técnico -.

Finalmente, se interpreta que la crisis de modelos socio-históricos del rol es atravesada en su significatividad por los elementos del actual debate modernidad / posmodernidad, caracterizado básicamente por la crisis de una época histórica en que la humanidad aspiraba lograr el progreso económico, moral y social sobre la base del desarrollo científico, tecnológico y artístico o, desde otra perspectiva, por el

surgimiento de una nueva manera de comprenderla. Debate que traspolado a la comprensión del rol del bibliotecario actual y parafraseando a Castoriadis “cabe entenderlo como una búsqueda, como una tentativa de registrar las huellas del cambio y de permitir que aparezca con más nitidez el perfil de ese proyecto” ⁶¹.

⁶¹ Ibid.

F. BIBLIOGRAFÍA

BANCHS, María Auxiliadora. *Concepto de representaciones sociales : análisis comparativo*. En : Revista costarricense de psicología, n° 8-9, 1986, pp. 27-40.

BARBER, Elsa. *Exposición*. En : XXXV Reunión Nacional de Bibliotecarios : Las bibliotecas, el ciudadano y el derecho a la información. Buenos Aires, 2001.

BENÍTEZ DE VENDRELL, Belarmina. *Competencias del profesional de la información. Un andén en el mercosur*. Santiago de Chile : 3er. Encuentro de directores y Segundo de docentes de las Escuelas de Bibliotecología del Mercosur. Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998. pp.99-104

BERGER, Peter; LUCKMANN, Thomas. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires : Amorrortu, 1968. 237p.

BOBROVITZ, Jennifer ; Griebel, Rosemary. *Still mousy after all these Years: The image of the librarian in the 21st Century*. En: Feliciter, vol. 47, n° 5, 2001.

BORREGO HUERTA, Angel. *La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación*. En: Revista española de documentación científica. Vol. 22 , n°2, 1999. pp. 139-156

BUNGE, Charles . *Beliefs, attitudes, and values of the reference librarian* En : Reference Librarian, Vol. 66, 1991, pp. 23-12.

CURY, María Catarina; PEREIRA RIBEIRO, María Solange; OLIVEIRA, Nirlei María. *Bibliotecario Universitario: representações sociais da profissao*. En : Informacao-and-Sociedade-Estudos, Vol. 11, nº 1, 2001, pp. 86-98.

DURKHEIM, Emile. *Representaciones individuales y representaciones colectivas* [1898] En: Sociología y filosofía. Madrid: Miño y Dávila, 2000 .

ESCALONA RIOS, Lina. *El papel del bibliotecólogo ante la globalización de la información*. Ciudad Universitaria -México, Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas/UNAM, sd. 12 p.

FARR, Robert. *Las representaciones sociales*. En: Moscovici, Serge. *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona : Paidós, 1993. pp. 495-506

FORNI, Floreal; GALLART, María Antonia; VASILACHIS de GIALDINO, Irene. *Métodos cualitativos II : la práctica de la investigación*. Buenos Aires : Centro Editor de América Latina, 1992. 210 p.

GARCÍA NIUBÓ, David; TORRE FARIÑAS, Natacha de la. *Reflexiones en torno a un profesional sin nombre*. En: Ciencias de la Información, Vol. 30, nº 1, 1999, pp.8-20.

GÓMEZ CAMPO, Víctor; TENTI FANFANI, Emilio. *Universidad y profesiones : Crisis y alternativas* Buenos Aires : Miño y Dávila, 1989. 202 p.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *La profesión bibliotecaria*. En : Orera Orera, Luisa (ed.) . *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1997. pp. 77 -90

GUTIERREZ ALBERONI, J.D. *La teoría de las representaciones sociales y sus implicaciones metodológicas en el ámbito psicosocial*. En : *Psiquiatría pública*, Vol.10, n°4, 1998, pp.211-219.

HUTCHINS, Dan. . *We Aren't a Stereotype*. En : *Library Journal*, Vol. 125, n° 2, 2000, pp. 57-58

JODELET, Denise. *Conferencia de la Dra. Denise Jodelet*. En : *Primeras Jornadas sobre representaciones sociales*. Buenos Aires: CBC - UBA, 2003 . Disponible en : <http://www.cbc.uba.ar/dat/sbe/repsoc.html> (Consultado 12 junio 2004)

JODELET, Denise.*La representacion social : Fenómenos, concepto y teoría*. En: Moscovici, Serge. *Psicología Social II .Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona: Paidós,1993. pp. 469-494.

MARTINEZ MIGUELEZ, Miguel . *Uso del Programa Computacional Atlas.ti de Thomas Mühr (Univ. de Berlín) en la estructuración teórica de "datos" cualitativos*. En: *ARGOS*, n° 34, 2001, pp. 139-156.

MORA, Martín. *La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici*. En: *Athenea digital*, n° 2, 2002. 25 p. Disponible en : <http://www.bib.uab.es/pub/athenea/15788646n2a8.pdf> (Consultado 23 abril 2004)

MOSCOVICI, Serge. *Psicología Social I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos*. Barcelona : Paidós,1991. 360p.

MOSCOVICI, Serge. *Psicología Social II .Pensamiento y vida social.Psicología social y problemas sociales*. Barcelona : Paidós,1993. 747p.

MUELA MEZA, Zapopán. *Una Introducción a las Metodologías de Investigación Cualitativa Aplicadas a la Bibliotecología*. Sheffield : University of Sheffield-Departamento de estudios de la información, 2004. Disponible en : <http://eprints.rclis.org/archive/00003638/01/zapopan.pdf> (Consultado 16 agosto 2004)

MÜHR, Thomas. *ATLAS.ti -The knowledge workbench - Version WIN 4.2 (free trial version)*. © 1997-2004 Scientific Software Development (Universidad de Berlin).

ORTEGA CARRASCO, Laura ; SANCHEZ VANDERKAST, Egbert John. *El profesional moderno de la información*. En : Investigación bibliotecológica, V.9, n° 19, 1995. pp.38-39.

ORTEGA Y GASSET, José. *Misión del bibliotecario : y otros ensayos afiensi*. Madrid : Revista de Occidente, 1962. 176 p.

POLIT, Denise ; HUNGLER, Bernardette. *Investigación científica en ciencias de la salud*. 5ª. ed. México : McGraw-Hill, 1997. 691 p.

PONJUÁN DANTE, Gloria. *El gran espacio en que no estamos. Reflexiones en torno al lugar del profesional de la información en la era del cambio*. En: Ciencias de la información, Vol. 27, n° 4, 1996. pp.219-226

QUIJANO SOLÍS, Alvaro. *De la biblioteca tradicional a la biblioteca virtual*. En: GREBYD / Noticias. Vol. 6, n° 11, 1995. pp.3-9.

QUIVY, Raymond ; CAMPENHOUDT, Luc Van. Manual de investigación en ciencias sociales. México : Limusa, 1999. 270 p.

SAORÍN PÉREZ, Tomás; GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. *La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas*. Murcia: Fundación Germán Sánchez, 2001. 36 p.

SIRVENT, María Teresa. *Cuadro comparativo entre lógicas según dimensiones del diseño de investigación*. Buenos Aires: UBA-Facultad de Filosofía y Letras, 2002. Disponible en : http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/tfoi/mat_catedra/cuadro_logicas.htm (Consultado 27 mayo 2004)

STILL, Julie M. *The Role and Image of the Library and Librarians in Discipline-Specific Pedagogical Journals*. En: *Journal of Academic Librarianship*, vol. 24, 2002, pp. 225-231.

VASILACHIS DE GIALDINO, Irene. *Métodos cualitativos I : los problemas teórico-epistemológicos*. Buenos Aires : Centro Editor de América Latina, 1992. 76 p.

WELLMER, Albrecht. *Sobre la dialéctica de modernidad y posmodernidad*. En: Casullo, Nicolás. *El debate modernidad-posmodernidad*. Buenos Aires: El cielo por asalto, 1993. pp. 319-356.

WORMELL, Irene. *El nuevo profesional de la información* En: *Ciencias de la información*. Vol. 27, n° 4, 1996. pp. 213-218

G. ANEXOS

