

This is the author's version of a work that was accepted for publication. Changes resulting from the publishing process, such as corrections, structural formatting, and other quality control mechanisms may not be reflected in this document. The final version was published in: González-Teruel, A. (2020). El discurso profesional en la biblioteca: alternativas en red a la relación usuario-sistema. In E.-P. Ardolino, A. Petrucciani, & V. Ponzani (Eds.), *What happened in the library? / Cosa è successo in biblioteca? Lettori e biblioteche tra indagine storica e problemi attuali / Readers and libraries from historical investigations to current issues* (pp. 97–108). Roma: Associazione italiana biblioteche.

EL DISCURSO PROFESIONAL EN LA BIBLIOTECA. ALTERNATIVAS EN RED A LA RELACION USUARIO-SISTEMA

Aurora González-Teruel

Universidad de Valencia (España). Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación.

1. UNA CRÍTICA A LA RELACIÓN CON LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Este trabajo analiza la relación entre bibliotecarios y usuarios partiendo de un enfoque que toma el texto generado por estos profesionales, no como una ventana a una realidad única, sino como objeto de análisis. Se trata del análisis del discurso, que permite adoptar una perspectiva crítica, cuestionando hechos ampliamente aceptados y reflexionando sobre el objeto de estudio, en este caso los usuarios de las bibliotecas.

El contexto de este análisis es el de la investigación del comportamiento informacional. Éste es definido por Fisher, Erdelez y McKechnie (2005)¹ como cualquier experiencia de un individuo o grupo de individuos relacionada con la necesidad, búsqueda, gestión, difusión y uso de la información en diferentes contextos. El conocimiento de este fenómeno permite integrar las opiniones, percepciones o hábitos de los usuarios en las distintas fases de la gestión de unidades de información. A pesar de que los principales modelos teóricos que describen el comportamiento informacional contemplan la posibilidad de la comunicación entre personas como estrategia de acceso e intercambio de información (e.g. Wilson, 1981)², hasta hace bien poco, desde la investigación en Biblioteconomía y Documentación se ha hecho hincapié únicamente en la relación usuario-sistema. O dicho de otro modo, en la relación entre un proveedor de información y un usuario receptor de esa información.

Pero en la actualidad, estudiar el comportamiento informacional obliga a dirigir el foco de interés a los medios sociales. Éste es un nuevo entorno donde el usuario de la información actúa de forma autónoma y colaborativa. Como consecuencia de ello, la relación entre usuario-sistema se difumina en un ecosistema en el que usuario y el proveedor de información son nodos de una red social con roles similares en la generación, búsqueda, difusión y uso de la información. Un fenómeno denominado por Bruns (2008)³ *produsage*.

Es este nuevo escenario el que nos obliga a adoptar una perspectiva crítica y reflexionar sobre la atención que se le presta al usuario de la información tanto en la profesión como en la investigación en Biblioteconomía y Documentación. En demasiadas ocasiones esta reflexión se dirige más a la reivindicación del reconocimiento institucional y social sin profundizar en el rol, compartido con el usuario, que es necesario asumir en un nuevo entorno de generación, diseminación y uso de la información. Para ilustrar esta afirmación sirva el siguiente ejemplo.

¹ Robert F. Carey, Lynne E. F. McKechnie, and Pamela J. McKenzie, *Gaining access to everyday life information seeking*, «Library and Information Science Research», 23 (2002), n. 4, p. 319-334.

² Tom Wilson, *On user studies and information needs*, «Journal of Documentation», 37 (1981), n. 1, p. 3-15,

³ Axel Bruns, *Blogs, Wikipedia, Second Life, and beyond. From production to produsage*, In: «Blogs, Wikipedia, Second Life, and beyond. From production to produsage». New York: Peter Lang, 2008.

En 2014, se difundió a través de la lista de distribución española *Iwetel*⁴ el artículo de Navarro (2014)⁵ en el que se exponía el concepto de comportamiento informacional colaborativo para referirse al comportamiento de los jóvenes en medios sociales. Éste es un concepto que amplía el alcance individual de ese fenómeno, centrándose en las competencias relacionadas con la información, que asumen los individuos cuando se relacionan dentro de un grupo. Se trata pues de un concepto referido al usuario de la información y sitúa al profesional, hasta ahora intermediario, como un nodo más en una red de potenciales usuarios de la información. Esta concepción de la relación usuario-sistema es representada de forma gráfica en la figura 1.



Figura 1. Centralidad del usuario



Figura 2. Centralidad del sistema

La difusión de este artículo dio lugar a once intervenciones, tanto de profesionales de la información como de docentes universitarios, incluidas las réplicas del propio autor. Progresivamente, el foco de la conversación fue trasladándose del comportamiento del usuario hacia el modo en que los medios sociales deben integrarse en las estrategias de la biblioteca y cómo los profesionales deben adaptarse a este nuevo entorno de trabajo. Es decir, el usuario se diluyó en favor del profesional. Lo que podría haber dado lugar a un intercambio de pareceres sobre el modo de observar el comportamiento informacional de un grupo de jóvenes, se convirtió en una ronda de observaciones sobre la biblioteca y los medios sociales. De la centralidad del usuario a la centralidad del sistema. De tal manera que la red de la figura 1 en la que la biblioteca era un nodo más, se transformó en otra en la que esta biblioteca se situaba en el centro, es decir, en uno nodo que interviene en todos los flujos de información que se producen en esa red (figura 2).

Considerando la autonomía actual de los usuarios en la generación, difusión y uso de la información en el contexto de los medios sociales, este tipo de ejemplos que podemos encontrar en cualquier debate o discusión profesional, nos lleva a preguntarnos: ¿actualmente es realista concebir el trabajo del bibliotecario como centro de una red de intercambio de información? ¿es el usuario realmente el centro en nuestra concepción del proceso de generación, diseminación y uso de la información? ¿por qué se habla de crisis en la biblioteca

⁴ <https://www.rediris.es/list/info/iwetel.html> (ult. cons. 29/12/2018)

⁵ Gabriel Navarro, *Tras el comportamiento informacional colaborativo*, «Anuario ThinkEPI», 8 (2014), p. 173-182

en el momento en que mayor facilidad existe para conectar con el usuario gracias a la tecnología de la web 2.0? ¿qué es lo que los profesionales e investigadores no estamos considerando? ¿por qué esta siendo tan difícil la adaptación a este entorno?

La hipótesis de partida es que, a pesar de que de forma retórica el usuario aparece en toda actividad profesional y de investigación (e.g en el plan estratégico de las bibliotecas), éste no es el centro de esta actividad sino una excusa en la búsqueda de la competencia técnica o científica que otorgue el reconocimiento institucional y social que se ha mencionado anteriormente.

2. CUESTIONANDO LA CENTRALIDAD DEL USUARIO

Cuando se habla de la centralidad del usuario *vs* la centralidad del sistema el referente es el ya clásico artículo de revisión de Dervin y Nilan (1986)⁶. En él se define un paradigma centrado en el usuario caracterizado por una perspectiva general y amplia del proceso de búsqueda de información, centrada en usuarios potenciales y activos, que considera que la información no transmite un significado constante puesto que los usuarios la interpretan y le dan sentido o significado según su imagen o modelo único del mundo y, por último, una perspectiva en la que interesa comprender al usuario de esta información en su contexto para emprender acciones en ese contexto. Frente a todo ello, la centralidad del sistema deriva en una concepción del proceso de búsqueda de información limitado a la interacción usuario-sistema (i.e. demanda de información), que observa los usuarios reales de ese sistema, donde la información tiene un significado constante y refleja una correspondencia absoluta con la realidad y, por último, una perspectiva donde el interés está en la descripción de las transacciones entre usuario-sistema y en la generación de perfiles de usuarios con características socio-demográficas similares.

Destacar aquí esta confrontación de un enfoque centrado en el usuario *vs* uno centrado en el sistema no significa darle mayor valor a uno u a otro. Únicamente pretende llamar la atención sobre la necesidad de reflexionar sobre la perspectiva que se asume y las consecuencias para la gestión de unidades de información y la relevancia que éstas tendrán en el horizonte de información de sus potenciales usuarios.

A pesar de que la irrupción de un paradigma orientado al usuario es ampliamente aceptado como un hito importante en la evolución de los estudios sobre comportamiento informacional, algunos investigadores han cuestionado esta centralidad. En este sentido, González-Teruel (2017)⁷ revisa estas críticas destacando distintas posiciones. Así Julien (1999)⁸ observa como un hecho que puede ser considerado como la centralidad del sistema frente al usuario el escaso interés que se ha prestado en la investigación al no usuario de los sistemas de información formales. Por su parte, Tuominen (1997)⁹ analizando las relaciones entre usuario y bibliotecario partiendo del modelo de Kuhlthau, sostiene que el discurso centrado en el usuario no siempre está dirigido a servir a las necesidades de éste sino a las del

⁶ Brenda Dervin, and Michael Nilan, *Information needs and uses*, «Annual review of information science and technology», 21 (1986), p. 3-33.

⁷ Aurora González-Teruel, *Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información*, in *Informação: agentes e intermediação* a cura di Maria Nélida González-de-Gómez e Rodrigo Rabello, Brasilia, IBICT, pp. 135-194. <<http://hdl.handle.net/10760/31733>>

⁸ Heidi Julien, *Constructing 'users' in library and information science*, «Aslib Proceedings», 51 (1999), n. 6, p. 206-209.

⁹ Kimmo Tuominen, *User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian*, «Library Quarterly», 67 (1997), n. 4, p. 350-371.

sistema. Este discurso no libera necesariamente a dicho usuario de las limitaciones del sistema y, por lo tanto, no permite salir fácilmente de las relaciones de poder desigual que se establecen entre un bibliotecario experto y un cliente ignorante. Finalmente Talja (1997)¹⁰ afirma que el objetivo de ayudar a las personas a desenvolverse en el entorno de conocimiento moderno está inevitablemente basado en una visión unilateral y limitada del conocimiento, la visión del sistema.

Desde un punto de vista empírico, diversos trabajos han investigado la relación entre el usuario y el sistema. Por ejemplo Hedemark, Hedman y Sundin (2005)¹¹ investigaron las formas en que se categoriza al usuario en la literatura profesional sueca y cómo afectaba a las necesidades de información, búsqueda y uso de esos usuarios. Rothbauer y Gooden (2006)¹² analizaron la representación de la gente joven como sujetos de investigación en textos de Biblioteconomía y Documentación. Por último, Lundh (2016)¹³ se centró en el modo en que se describe a los niños en relación con otros grupos de usuarios en la investigación sobre comportamiento informacional.

Estas investigaciones tienen en común dos características. La primera es que estudian la relación usuario-sistema desde la perspectiva del sistema pero sin perder la perspectiva del usuario puesto que asumen una postura guiada por la reflexividad, entendida como el examen continuo y la explicación de cómo influyen los investigadores en un contexto de investigación (Dowling, 2008)¹⁴. En concreto, una reflexión sobre la consideración que profesionales e investigadores tienen del usuario y en que modo esto afecta a la relación con ellos. La segunda característica que comparten es que se basan en el análisis de textos profesionales o de investigación. Pero no consideran el texto como una ventana a la experiencia humana (Ryan y Bernard, 2000)¹⁵ sino como objeto de análisis en sí mismo. Se trata del análisis del discurso.

3. EL CONTEXTO TEÓRICO Y METODOLÓGICO DEL ANÁLISIS DEL DISCURSO

En Biblioteconomía y Documentación, Carey, McKechnie y McKenzie (2002)¹⁶ afirman que la investigación que adopta un enfoque discursivo busca identificar los medios por los cuales el conocimiento se genera y comparte dentro de un contexto social. Este enfoque además

¹⁰ Sanna Talja, *Constituting information and user as research objects: a theory of knowledge formations as alternative to the information man-theory*. In: *Information Seeking in Context. Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. London: Taylor Graham, 1997, p. 61-80.

¹¹ Åsse Hedemark, Jennie Hedman, and Olof Sundin, *Speaking of users: on user discourses in the field of public libraries*, «Information Research», 10 (2005), n. 2. <<http://www.informationr.net/ir/10-2/paper218.html>>

¹² Paulette M. Rothbauer, and Rachelle Gooden, *Representations of Young People in Information Science: The Case of the Journal of the American Society for Information Science (and Technology), 1985-2005*, (2006). <<https://journals.library.ualberta.ca/ojs.cais-acsi.ca/index.php/cais-ascii/article/view/187>>

¹³ Anna Hampson Lundh, *Subject positions of children in information behaviour research*, «Information Research», 21 (2016), n. 3. <<http://www.informationr.net/ir/21-3/paper717.html#.XCcb3fx7kWo>>

¹⁴ Maura Dowling, *Reflexivity*, in *The SAGE encyclopedia of qualitative research methods* a cura di Lisa Given, Los Ángeles: SAGE, 2008, p. 747-748

¹⁵ Gery W. Ryan, and H. R. Bernard, *Data management and analysis methods*. In: *Handbook of qualitative research*: Sage Publications, 2000, p. 769-809.

¹⁶ Robert F. Carey, Lynne E. F. McKechnie, and Pamela J. McKenzie, *Gaining access to everyday life information seeking*, «Library and Information Science Research», 23 (2002), n. 4, p. 319-334.

exige un pensamiento crítico acerca de la relación entre el observador y lo observado y sobre las maneras en que los investigadores construyen conjuntamente esta relación. Así, el cambio en la perspectiva que ofrece el punto de vista discursivo es una oportunidad para que estos investigadores reflexionen sobre el propio proceso de investigación así como sobre lo que este proceso intenta descubrir de las personas y de su implicación en el mundo que les rodea.

El análisis del discurso es un conjunto de métodos que tienen como objetivo estudiar el uso del lenguaje y su papel en la vida social. Generalmente se le vincula con el construccionismo social, basado en alguno de los siguientes supuestos (Burr, 1995)¹⁷: a) crítica hacia el conocimiento que se da por sentado y hacia una visión objetiva de la realidad, en contraposición al positivismo y empirismo que considera que la naturaleza del mundo es revelada por la observación; b) las formas en que solemos entender el mundo, las categorías y los conceptos que utilizamos son mediados histórica y culturalmente; c) el conocimiento se sustenta en los procesos sociales colectivos y d) conocimiento y acción social van de la mano pues determinadas descripciones o construcciones del mundo sustentan determinadas acciones sociales.

Sin embargo, el análisis del discurso como metodología está compuesto de enfoques con influencias variadas y originados en distintas disciplinas como la sociología, la filosofía, la psicología o la lingüística, entre otras. Cada uno de esos enfoques hace hincapié en un aspecto. Así para Willig (2014)¹⁸, por ejemplo, el análisis crítico del discurso hace hincapié en las formas en que los discursos institucionales mantienen relaciones de poder en una sociedad, el análisis de la conversación en los procesos a nivel micro asociados con el uso del discurso en conversaciones cotidianas o, por último, el análisis del discurso de la psicología discursiva hace hincapié en cómo los hablantes utilizan recursos discursivos para construir versiones particulares de sus experiencias. Desde esta última perspectiva, para Gill (1996)¹⁹ se toma el discurso (cualquier forma de habla y texto) como objeto de estudio en si mismo más que considerarlo como medio para conocer una realidad más allá del propio discurso. Además, se parte de una concepción del discurso como constructivo, confeccionado de recursos lingüísticos preexistentes que el hablante combina según su orientación. Por otra parte, el discurso es una práctica social y nos relacionamos con el mundo a través de esas construcciones, es decir, el lenguaje no es un medio neutral de acceder a una realidad sino a las distintas construcciones sociales. Es en este contexto en el que se presenta el siguientes análisis

4. ESTUDIO EMPÍRICO: REPERTORIOS INTERPRETATIVOS

El análisis exploratorio que se presenta tuvo como objetivo conocer cómo se habla del usuario en la literatura profesional española. Es decir, qué recursos lingüísticos se emplean y qué efectos pueden producir, especialmente en la comunidad de usuarios. El enfoque que se adoptó está basado en la idea de conocer cómo hablan, no qué piensan, los profesionales del usuario. Para ello, se realizó un análisis del discurso basado en la psicología discursiva a través de la identificación de repertorios interpretativos.

Los repertorios interpretativos son *un concepto analítico definido como un conjuntos de términos sistemáticamente relacionados que se utilizan a menudo con coherencia estilística y*

¹⁷ Vivien Burr, *An Introduction to Social Constructionism*, London: Routledge, 1995.

¹⁸ Carla Willig, *Discourses and discourse analysis*. In: *The SAGE handbook of qualitative analysis*. London: Sage, 2014, p. 341-353.

¹⁹ Rosalind Gill, *Discourse analysis: practical implementation*. In: *Handbook of qualitative research methods for psychology and the social sciences*. Leicester: British Psychological Society, 1996, p. 141-156.

gramatical y a menudo se organizan en torno a uno o más metáforas centrales. Se desarrollaron históricamente y constituyen una parte importante del "sentido común" de una cultura (Potter, 1996, p. 131)²⁰. Es decir, se trata de recursos lingüísticos empleados en la construcción de un discurso como los libros de una estantería a los que recurrimos para elaborar un texto.

Los textos analizados se obtuvieron de las ponencias presentadas a las Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid)²¹ y al Congreso Nacional de Bibliotecas públicas²² de los años 2011 a 2016. Para el análisis de los repertorios interpretativos se siguieron los siguientes pasos, siguiendo a Willig (2013)²³. En primer lugar se leyeron todos los textos para experimentar sus efectos discursivos es decir para tomar conciencia de lo que está provocando el texto. El propósito del análisis es identificar exactamente cómo el texto logra lograr esto. En segundo lugar, conforme al objetivo propuesto, se señalaron y codificaron todos los fragmentos de texto donde aparecía el usuario, o cualquier otra denominación, de forma explícita. Finalmente, los fragmentos codificados se analizaron qué figuras retóricas, metáforas, construcciones gramaticales o frases se empleaban para referirse al usuario.

A pesar de que el objetivo de una investigación como esta no es la cuantificación, una serie de datos pueden poner en contexto y describir el corpus utilizado en este análisis. En este sentido, los resultados preliminares que se presentan son el resultado de la lectura de 141 textos y la codificación de 1.599 fragmentos en los que aparece la figura del profesional de la información y el usuario. En estos fragmentos la denominación mas frecuente fue la de usuario, seguida de otras como cliente, comunidad o ciudadano.

Del análisis de los textos se obtuvieron tres repertorios interpretativos: el usuario como meta de gestión, que fue el más frecuente, el usuario como beneficiario y el usuario como protagonista. A continuación se describe las regularidades en el lenguaje que se detectaron en cada repertorio así como las relaciones identificadas entre el profesional y el usuario con la posible intervención de quien financia las actividades bibliotecarias y documentales (figura 3).

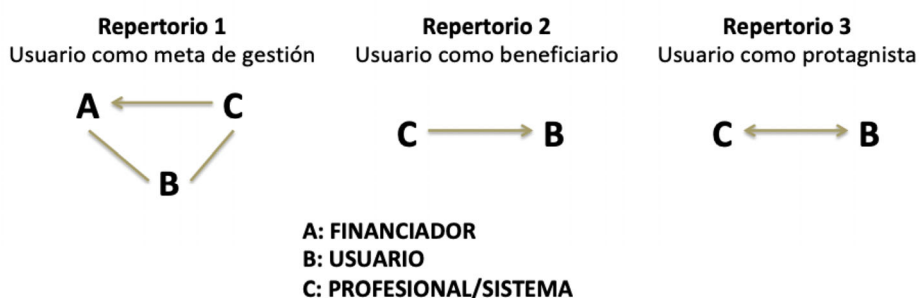


Figura 3. Relación entre financiador, profesional y usuario

²⁰ Jonathan Potter, *Discourse analysis: theoretical background*. In: *Handbook of qualitative research methods for psychology and the social sciences*. Leicester: British Psychological Association, 1996, p. 125-140.

²¹ <http://www.fesabid.org/federacion/jornadas-espanolas-de-documentacion> (ult. cons. 29/12/2018)

²² <http://www.culturaydeporte.gob.es/congresobp/en/portada.html> (ult. cons. 29/12/2018)

²³ Carla Willig, *Introducing qualitative research in psychology*, Maidenhead: Open University Press; McGraw-Hill Education, 2013.

a) El usuario como meta de gestión

Los objetivos que las bibliotecas (y las empresas) persiguen en cualquier planificación de uso de los medios sociales son los mismos, aumentar la confianza en la marca (la reputación), conseguir la satisfacción del usuario/cliente (engagement), aumentar las ventas (mayor uso de la biblioteca y la colaboración del usuario), y por último reducir los costes (González Fernández-Villavicencio y González Martín, p. 31)²⁴

Este repertorio se denominó así pues el usuario aparecía en discursos relacionado con la gestión de unidades de información desde la perspectiva de la búsqueda de la eficacia y donde este usuario se presentaba como la medida del éxito y la justificación de la inversión. Como consecuencia, a nivel léxico este repertorio se caracterizó por la inclusión de términos propios de la gestión de organizaciones en un entorno de mercado tales como estrategia, valor, fidelización, segmentación, rentabilidad, coste o beneficio, entre otros.

Por lo tanto es un discurso que, más que centrarse en el usuario, se centra en la gestión, justificando las medidas adoptadas, al menos en dos argumentos, en la percepción del valor por parte del usuario y/o en su satisfacción.

La relación que se establece entre el financiador, el profesional y el usuario es la siguiente (Figura 3). El profesional asume la perspectiva del financiador por medio de un lenguaje formalmente propio de quien financia, no de quien utiliza. Justifica los esfuerzos empleados en el beneficio para el usuario pero con objetivos que no son propios de los usuarios sino de quien administra las inversiones necesarias. Esto podría ser interpretado como una forma de legitimar su posición aunque el usuario no tiene voz en este contexto.

b) El usuario como beneficiario

Las Bibliotecas se identifican como centros de proximidad abiertos a toda la ciudadanía y capaces de adaptarse a las demandas y necesidades de los ciudadanos en los ámbitos informativos, formativos y culturales (Bröll Nadal, p. 180)²⁵

El contexto en el que aparecía este repertorio es aquel que describía diversos recursos de información, más que desde el punto de vista de sus capacidades técnicas, desde el punto de vista de las posibilidades operativas para el usuario. Es decir, no se destacan las características de un usuario y, derivado de ello, las especificaciones técnicas de un sistema, sino las capacidades técnicas de ese sistema, del que se está seguro que el usuario saldrá beneficiado.

²⁴ Nieves González Fernández-Villavicencio y Alicia González Martín, Demostrar el valor de la biblioteca en la web social: Social Media Marketing, In *XIII Jornadas Españolas de Documentación, FESABID, mayo 2013*. Toledo: FESABID, 2013, pp. 31-38. <<http://www.fesabid.org/toledo2013/actas-de-las-jornadas>>

²⁵ Anna Bröll Nadal, *Programas de alfabetización y capacitación digital orientados a la búsqueda de empleo y a la mejora del currículum profesional en las Bibliotecas de Barcelona*, In *XIII Jornadas Españolas de Documentación, FESABID, mayo 2013*. Toledo: FESABID, 2013, pp. 180-184. <<http://www.fesabid.org/toledo2013/actas-de-las-jornadas>>

Las regularidades de este repertorio vienen de construcciones gramatical que utilizaban una serie de verbos que denotan la necesaria intervención del bibliotecario en el proceso de utilización de servicios o de información. Por ejemplo, ofrecer, proporcionar, posibilitar, adaptar o guiar.

Conforme a la figura 3, en las relaciones que se establecen, el financiador no existe. Mientras que el profesional realiza su trabajo en virtud de sus capacidades técnicas, que siempre beneficiarán al usuario independientemente de sus requerimientos. Por ello, el usuario no tiene voz y el profesional hace todo para beneficiar al usuario pero sin el usuario.

c) El usuario como protagonista

Los usuarios de información ejercen una gran influencia entre sus círculos, y en ese entorno aparecen los bibliotecarios como creadores de contenidos (López Yepes y Cámara Bados, 2013, p. 246)²⁶

De los tres repertorios interpretativos éste fue el menos frecuente y el que más se acercaría a la concepción de la relación con el usuario como una red social con nodos que asumen roles similares.

Se trata de un repertorio en el que el usuario aparece como protagonista de las acciones y procesos que se describen. De esta manera, aparece como sujeto de las oraciones y las acciones se refieren a él. Estas acciones aparecen con verbos que denotan una relación de reciprocidad o correspondencia. Con gran frecuencia, el contexto en el que aparece es el de la web 2.0, con alguna excepción en el que ese entorno es visto como amenaza por la biblioteca:

Vivimos tiempos de debilidades y amenazas para las bibliotecas públicas, como son las NT, los usuarios no vienen a la biblioteca, no nos modernizamos. Estamos viviendo la revolución de los medios sociales, de la movilidad y el cambio en los hábitos de uso de la información (López Yepes y Cámara Bados, 2013, p. 246)²⁷

Por otra parte, es frecuente que aparezca en argumentaciones referidas a los *makerspaces*, la innovación guiada por el usuario, la co-creación, el usuario como generador de ideas, la apropiación de espacios o el empoderamiento, entre otros.

En este repertorio la figura del financiador no existe y se establece una relación de reciprocidad entre el profesional y el usuario (figura 3). En definitiva se trata de un repertorio íntimamente relacionado con la posición competente que el usuario ha alcanzado gracias a las tecnologías de la información, incluida la web 2.0. Por lo tanto es el protagonista en los procesos, no sólo de acceso a la información, sino también de generación, reutilización e intercambio de contenidos.

²⁶ Alfonso López Yepes, and Víctor Cámara Bados, *Archivos-centros-servicios de documentación en medios de comunicación (Redocom 2.0): integración, preservación y difusión del patrimonio sonoro y audiovisual iberoamericano (Redauvi)*, In *XIII Jornadas Españolas de Documentación, FESABID, mayo 2013*. Toledo: FESABID, 2013, pp. 245-263. <<http://www.fesabid.org/toledo2013/actas-de-las-jornadas>>

²⁷ ibídem

5. REFLEXIONES FINALES

Los resultados que aquí se exponen no pretenden ni valorar ni criticar a bibliotecarios o investigadores. Más bien se trata de una invitación a adoptar una postura reflexiva entendiendo la reflexividad, en la línea de lo expuesto por Tuominen (1997)²⁸, como un análisis crítico de las ideas, los pensamientos y la forma de hablar sobre nuestro objeto de investigación (o sujeto), no dando nada por sentado, y reflexionando sobre las consecuencias que esto puede tener en la relación con el usuario.

A pesar de que se trata de un estudio exploratorio, se pueden extraer al menos dos reflexiones. En primer lugar, en el discurso en el que el usuario es considerado una meta de gestión se ha visto que el referente es la efectividad, la relación coste-beneficio o la rentabilidad, cuestiones todas ellas relacionadas con las metas de la organización, no del usuario. Las consecuencias que esto puede tener es que la actividad de la biblioteca se centre en la mayoría, en aquellos servicios o colecciones que puedan recibir una mayor demanda potencial. Derivado de ello, la atracción de nuevos usuarios o la atención a la diversidad queda relegada favoreciendo únicamente a una gran mayoría.

En segundo lugar, el discurso en el que aparece en usuario como beneficiario, sin darle voz ni atender a sus requerimientos, nos lleva a plantearnos dos preguntas: ¿No estaremos subestimando al usuario? E igualmente cuando el discurso revela al usuario como protagonista ¿No nos estamos dirigiendo a una élite, competente en el uso de los medios sociales y perdiendo el papel tradicional de la biblioteca? Y no estamos sobrevalorando la capacidad innovadora de esa élite?

Pero por encima de estas reflexiones surgen dos preguntas clave en nuestra relación, como profesionales e investigadores, con el usuario. En un ecosistema donde el usuario y el proveedor de información son nodos de una red social con roles similares en la generación, búsqueda, difusión y uso de la información ¿se identifica el usuario en red con esa imagen que proyecta el bibliotecario respecto al usuario? O, sin pretenderlo, ¿estamos excluyendo a ese usuario de nuestra área de actuación provocando el efecto contrario al que deseamos? La principal conclusión que se podría extraer es que es necesario alejarse de cualquier autocomplacencia pues sólo una postura crítica con el papel tradicional de intermediarios podrá llevarnos a ocupar una posición relevante en la red de relaciones de los usuarios de la información.

²⁸ Kimmo Tuominen, *User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian*, «Library Quarterly», 67 (1997), n. 4, p. 350-371