

METODOLOGÍAS PRIVILEGIADAS, METODOLOGÍAS RELEVANTES

Eduardo Villanueva Mansilla

*through appliance of science,
we've got that ring of confidence*
U2, Zooropa

Desde el inicio de los tiempos históricos, con la creación del lenguaje escrito, aparecen las bibliotecas. Estas son en un inicio depositarios muy custodiados de materiales caros y valiosos: los libros. Y en ellas, campeaba el bibliotecario: custodio, responsable, catálogo viviente de cada biblioteca. El bibliotecario nace con las bibliotecas, pero no perdura sin cambios hasta hoy; con la evolución de las bibliotecas, también ha evolucionado el bibliotecario.

Con el advenimiento de la masificación del libro, y de la urbanización de la cultura, la biblioteca se expande, primero en las instituciones académicas, luego como bibliotecas públicas. Como respuesta a las necesidades de personal calificado, y en el marco de la creciente profesionalización de los oficios, surge a fines del siglo pasado el bibliotecario profesional. Con un desarrollo académico al principio centrado en los Estados Unidos e Inglaterra, el bibliotecario profesional, habitualmente titulado como bibliotecólogo, es reflejo, en muchos sentidos, del ámbito cultural, social y académico en el que aparece.

Este reflejo se percibe a muchos niveles; sin embargo, para los efectos de este trabajo, nos interesan especialmente las influencias metodológicas que la nascente profesión de bibliotecólogo recibe de su ambiente, y su impacto en la forma que tendrá ésta para entender sus principales elementos de interés.

Uno de los aspectos más interesantes de las influencias que mencionamos es el claro matiz de modernidad que tienen las metodologías derivadas del positivismo. Sin entrar a juzgarlas, es claro que durante mucho tiempo estas metodologías eran identificadas directamente con la idea de *ciencia*, al menos en la acepción positivista y también popular del término. La ciencia positiva, a su vez, es el motor de la civilización, el principal factor de poder de la humanidad, y sobre todo el punto de apoyo para lograr dominar la naturaleza: el mundo es comprensible dado que se

reduce a hechos, hechos observables, medibles y generalizables; el progreso es simplemente el resultado de la aplicación rigurosa de la ciencia positiva al mundo, en todos sus ámbitos. Ser ciencia positiva, pues, es la consagración de cualquier actividad profesional.

Más allá de la opinión que podamos tener sobre la percepción de ciencia como ciencia *inductiva*, percepción heredada directamente del positivismo, y que de ninguna manera refleja ni la actividad científica como tal ni la visión de la ciencia que los propios científicos tienen, es un hecho que la actividad académica en general ha tratado de buscar un perfil científico, en los términos de la visión positivista de una *ciencia inductiva*. La fuerza de los éxitos de la ciencia no pueden ser discutidos, como tampoco la fuerza de los intentos para acercar las distintas ramas de la reflexión sobre las creaciones humanas a esta vertiente interpretativa. Pero sí es importante marcar las diferencias de fondo entre la ciencia inductiva y las ciencias de las creaciones humanas, sean consideradas culturales o sociales. En el caso de la Bibliotecología, más que el estudio o la reflexión sobre las bibliotecas, estamos hablando de un estudio, reflexión y mejoramiento de los servicios que permiten a una persona dada acercarse de la mejor manera posible a información depositada en documentos. Pretender equiparar este estudio con la ciencia, específicamente con la ciencia positiva es por lo menos, audaz.

La identificación casi mecánica de ciencia por parte de la tradición positivista con *ciencia inductiva* es sin duda una marca que atraviesa los intentos de formalización o de sistematización de más de una actividad académica. Las ciencias sociales, ciertas versiones de las Humanidades, y todas las llamadas *ciencias administrativas* comparten este sueño moderno. Y la bibliotecología busca, en determinado momento de su vida como actividad académica, el convertirse o al menos acercarse al estatus de ciencia. Porque convertirse en ciencia implica abandonar la ambigüedad por los resultados, consagrarse a una búsqueda con objetivos claros y triunfos concretos. Este sueño de futuro exitoso e indetenible es uno de los encantos mayores de la ciencia positiva.

Obviamente, el objeto de estudio de la bibliotecología impide automáticamente entenderla como ciencia, muchísimo menos como ciencia natural. Pero es claro que se puede proponer la *metodología* de las ciencias naturales como alternativa para una serie de actividades que permiten grados de formalización y de sistematización basada en la estadística o en la inducción. No se pretende el mismo estatus de la ciencia natural cuando se postula la aplicación de sus métodos

para la explicación de los fenómenos económicos o sociales; he ahí la gran diferencia con el sueño (o digamos pesadilla) de Comte.

La lógica interpretación que se sigue de estos desarrollos nos dice que si alguna posibilidad tenía la bibliotecología de convertirse en ciencia, era a través de una versión de las ciencias administrativas, vistas estas como la variante formalizada del estudio del funcionamiento de empresas o instituciones; esto debido a que la bibliotecología se desempeña dentro de *organizaciones*, es decir, de conjunto organizados e intencionales de seres humanos con propósitos definidos; y se dedica a la satisfacción de necesidades de información de personas que forman parte de estas organizaciones, sean éstas empresas, instituciones académicas o sin fines de lucro, o comunidades sociales, las que pueden, eventualmente, ser reducidas a meras organizaciones, para fines explicativos.

Esto, dicho sea de paso, es fundamentalmente producto de una visión alejada de la vertiente de los servicios públicos, la cual predominó durante la expansión de las bibliotecas públicas en los países anglosajones. En esta etapa, la bibliotecología pudo ser vista como una suerte de servicio social especializado. Cuando los bibliotecarios salen de la biblioteca pública y llegan a la biblioteca empresarial, buscan no sólo más estatus, sino también el diferenciarse de los bibliotecarios tradicionales, asociados irremisiblemente a la biblioteca pública. Aun hoy, el punto de encuentro entre ambas vertientes está por ubicarse. Y si bien no es tema de esta ponencia, resaltamos aquí la trascendencia de la disputa entre la bibliotecología *de bibliotecas*, especialmente la pública, frente a la bibliotecología de servicios, que hasta cierto punto niega la identidad de la profesión con el espacio físico convencional de la biblioteca. En este contexto es que algunos pensadores bastantes sólidos en el campo de la bibliotecología cuestionan que se deba seguir hablando de *library science* o siquiera de *library studies* (como por ejemplo, Blaise Cronin), puesto que hacerlo es limitar la reflexión de nuestra profesión a una mera manifestación de los servicios de acceso a información en los que trabajábamos y que nos interesan.

El bibliotecario que comienza a trabajar en empresas o industrias, en especial durante el auge post-bélico de los cincuentas, descubre que necesita herramientas metodológicas para enfrentar los muy distintos desafíos que su ambiente de trabajo le ofrece, claramente diferenciados de aquellos que la biblioteca pública puede darle. Y por otro lado, y por razones que no viene al caso comentar aquí, también se necesita enfrentar la imagen del bibliotecario como trabajador social/fracasadado en la vida, que acompaña como estigma a mucha gente que trabaja en bibliotecas.

El acercamiento a las ciencias administrativas, profundamente influenciadas por la aproximación funcionalista a las ciencias sociales, termina de definir uno de las tendencias que se veían venir desde comienzos de siglo para la bibliotecología: verse a sí misma como un espacio de formalización matematizada de pautas y técnicas de servicio a personas que necesitan información. El bibliotecario se convierte en bibliotecólogo en los países de habla hispana, y el *librarian* se vuelve lentamente un *information scientist*; es decir, un científico de la información, una persona que puede aplicar el *método científico* (es decir, la versión positivista del trabajo científico) a la oferta de servicios de biblioteca.

Las repercusiones de esta aproximación son variadas: la más notoria, ciertamente, no es el mejoramiento del estatus del bibliotecario, ahora bibliotecólogo o eventualmente científico de la información, en la sociedad. Pero otra repercusión más concreta es el acercamiento a las matemáticas, a la naciente ingeniería de sistemas, y a la administración de negocios. Vista la prioridad de un “centro de documentación” como el dar acceso rápido y eficiente a información diversa, el bibliotecario comienza a recurrir a las herramientas de las profesiones mencionadas para lograr consolidarse. Como objetivos explícitos cabe mencionar la necesidad de lograr un conocimiento certero (en los términos de las profesiones dichas) del uso que los servicios de información reciben; el contar con métodos estandarizados de representar el éxito o fracaso de un servicio de información, mediante cifras de usuarios atendidos, libros consultados, y otras bastante más sofisticadas que no viene al caso detallar; y sobre todo, la seguridad de que los resultados, y las afirmaciones a partir de ellos, no pueden ser discutidos por aquellos que financian los servicios, que por lo general hablan sino el mismo lenguaje, al menos un dialecto de éste.

Este auge de la “visión científica” de la bibliotecología permea lentamente todas las variantes de los servicios bibliotecarios, llegando primero a las bibliotecas universitarias, en las que surgen los centro de documentación y también se aplican estudios de usuarios y fórmulas matemáticas para estudiar la “vida media” de una publicación; luego a las bibliotecas públicas, en las cuales comienzan a aplicarse métodos cuantitativos de estudio de mercado, y variantes de las fórmulas de la “media vida”, con relación a la literatura propia de la biblioteca pública. El círculo va lentamente cerrándose cuando aparecen, hacia fines de los años sesenta, los primeros servicios computarizados de acceso a referencias bibliográficas. La necesidad de manejar computadoras (bastante complicadas en aquellos tiempos), y de diseñar sistemas de información en diálogo con especialistas en computadoras, los que en aquellos tiempos eran aún más

alejados del común de los profesionales que hoy en día, hizo necesario “ingenierizar” la profesión.

Uno de los resultados de esta versión más formal de la bibliotecología es la adopción de una actitud más fría frente a la comunidad de usuarios que se sirve. Si bien nunca deja de postularse la identificación del bibliotecólogo con la comunidad de usuarios que le dan razón, también se desarrolla una opción más calculadora y menos comprometida, que lleva a obviar el apasionamiento que el bibliotecario desarrollaba con *su* biblioteca, y con *sus* libros, objeto mismo de su trabajo. Por contraste, este apasionamiento persiste en las bibliotecas públicas, donde el completo sometimiento al libro ha sido cambiado por el completo sometimiento al usuario.

El resultado aún hoy se deja ver. Los bibliotecólogos son mucho más dados a acercarse a las computadoras que cualquier otro profesional de las humanidades, y tienden a manejar una serie de conceptos y métodos bastantes más tecnológicos que los que se puede esperar normalmente de una persona de “letras”.

Ciertamente, el énfasis que mencionamos es mucho más obvio en los profesionales que optan por una especialización en servicios basados en computadoras, que en aquellos más tradicionales, como pueden ser las bibliotecas públicas, o el “sencillo” procesamiento de libros en una biblioteca universitaria. Pero no por ello podemos dejar de notar que cuando se trata de hacer investigación o simplemente estudios de calidad de servicios, el recurso inmediato es hacia una opción más cercana a las ciencias “duras”, como se les llama a veces a las ciencias derivadas de la naturaleza, y la ingeniería. Y esto lleva a preguntarse, en el contexto de nuestra Universidad, cuál es el sentido de pertenecer a una Facultad de Letras, cuando por los énfasis metodológicos más cómodos nos sentiríamos, quizá, en Ciencias Administrativas.

Este recurso a la opción de metodología usual de la ciencia “dura” se expresa claramente en los llamados *estudios de usuarios*. En ellos, el bibliotecólogo aplica una serie de métodos formalizados para determinar tanto la cantidad como la calidad de la información que los usuarios pueden obtener de un servicio de información. La *satisfacción de usuario* se determina, dentro de este marco teórico, por el éxito que los usuarios logran del servicio.

Vale la pena recordar que el concepto de usuario, y de satisfacción de usuario, es el centro mismo del desarrollo de la bibliotecología; si el bibliotecólogo es un

especialista en facilitar el acceso a la información, es por y para el usuario. Ello nos consagraría como una profesión de servicios, y también como una profesión en el ser humano, en sus distintas encarnaciones como usuario de información. En esto es que descansa la priorización del usuario para la determinación certera e inequívoca de las ventajas y desventajas que un servicio dado pueda tener.

Lógicamente, se nos presenta una contradicción: ¿hay algo menos “duro”, o si se quiere, más blando, que los usuarios? En todo caso, si cada usuario, como individuo que hace uso de servicios o de sistemas de información, es la preocupación de aquellos que manejan los servicios, ¿que tan dura puede ser la aproximación al estudio de ellos? Trataremos de resolver esta contradicción más adelante.

Como se puede colegir de ésto, la aplicación de métodos formalizados tiene la virtud de ofrecer resultados fácilmente comparables entre sí, razón por la cual se la acoge. Además, las metodologías nos dan la oportunidad de establecer resultados rápidamente convertibles en cifras y por lo tanto, en dinero. Innegablemente, esta aproximación ofrece grandes ventajas cuando se trata de justificar la utilidad de un servicio dado.

Estos métodos también sirven para planificar servicios, especialmente cuando estos implican el establecimiento de grandes sistemas distribuidos de información, donde los usuarios pueden acceder a información disponible en repositorios remotos. Además del básico conteo de personas que acceden a estos servicios, también se puede establecer el grado de satisfacción mediante cuestionarios estructurados y/o continuidad en el uso de los servicios, el llamado “regreso del usuario”.

Así, la satisfacción del usuario se convierte en una cantidad que es posible de seguir o de rastrear, que sirve para confrontar frente a presupuestos, previsiones o planes, y que permite luchar o no por los medios que financian un servicio.

Un ejemplo, de tipo algo distinto y de amplitud mucho mayor, se da con Internet, la red mundial que interconecta computadoras académicas y de investigación de todo el mundo: Internet es vista como un éxito porque cada vez más gente quiere entrar a ella, atraídos por la cantidad de información disponible, por la variedad de información, y sobre todo, por la supuesta disponibilidad de la misma; otro elemento de éxito es el crecimiento exponencial del tráfico en la red, es decir, de la cantidad de datos que van de una computadora a otra en un momento dado, o en períodos convencionales. Internet tiene todo para todos, y supuestamente todos los usuarios de Internet pueden alcanzar cierto grado de satisfacción en su uso.

Pero, ¿hasta qué punto es esto cierto? Siguiendo con el ejemplo de Internet, la supuesta satisfacción de los usuarios, si sólo se mide en los términos que las metodologías actualmente privilegiadas nos permiten, puede ser alta. Sin duda, es posible acceder a la información ofrecida, y también es posible hacer a una velocidad adecuada; de hecho, el tráfico es enorme y cada vez crece más. Pero no es tan sencillo determinar si la información es completamente relevante, si la velocidad es la deseada por el usuario, o si (y esto es sumamente importante) la facilidad o complejidad del acceso a la información guarda relación con la utilidad.

Y es aquí donde nos enfrentamos con uno de los problemas más importantes de las metodologías actualmente privilegiadas: lo que podemos determinar, en cuanto a satisfacción de usuarios, no es necesariamente lo que determina, para cada usuario específico, su satisfacción. Y de aquí, llegamos a otra dificultad: ¿nuestro interés es la satisfacción del usuario, ¿estamos hablando del usuario como extrapolación promedial, o de cada uno de los usuarios a los que atendemos?

En otras palabras, lo que la bibliotecología ha logrado es una forma bastante coherente y sistemática de saber, desde lo que el bibliotecólogo considera relevante, si hay o no satisfacción de parte del *usuario*, visto éste como promedio de usuarios individuales. Y esto porque las posibilidades de aislar a cada individuo como usuario de información son necesariamente subsumidas en la premisa estadística que subyace a la metodología científica escogida. Así, no es la satisfacción de cada usuario, sino la satisfacción global de los usuarios, lo que vemos con nuestros estudios. Esa es la forma de “endurecer” al usuario: desaparecer a los individuos blandos en la totalidad dura, en la versión apersonal de los conjuntos estadísticos.

Una forma de graficar esto es el recurso sencillo de una encuesta de uso de nuestra biblioteca. Si queremos saber si la biblioteca es un recurso de información válido para los miembros de la comunidad universitaria, podemos recurrir a varios caminos: hacer una encuesta “a boca de mostrador”, preguntando cosas como “¿consiguió lo que buscaba?” “¿la biblioteca lo atendió rápido?”; cuantificar los resultados, y determinar cuanta gente está satisfecha con los servicios en base a la cantidad de respuestas afirmativas recibidas. El problema es que los inconvenientes o las sutilezas individuales del “sí, pero...” quedan perdidas dentro del estructurado cuestionario al que hemos recurrido.

Desde la perspectiva a la que hemos recurrido para desarrollar nuestro estudio, esos “sí, pero...” son casi irrelevantes, puesto que no es factible determinarlos. Pero de hecho, esas prevenciones existen.

Ahora, ¿qué hacer con esas prevenciones? ¿Ignorarlas, dado que no son alcanzables? ¿O rompemos la cabeza tratando de hallar la manera de superarlas? Depende de la opción intelectual y científica a la que nos remitamos.

Es viable hacer uso del recurso a la científicidad, y descartar los problemas que no son alcanzables; en términos del primer Wittgenstein, sería una suerte de aplicación del numeral 7 del *Tractatus: de lo que no se puede hablar, mejor es callarse*. Pero quizá debiéramos recordar que el mismo Wittgenstein abandonó semejante autolimitación.

Pero al mismo tiempo, podemos preguntarnos ¿existe o debe existir un límite? Las metodologías actualmente privilegiadas nos ofrecen una comodidad que puede ser fundamental, cuando se maneja un servicio de magnitud: no podemos pretender conocer al detalle a cada usuario, cada problema, cada comentario; es absurdo pretender que se puede llegar a satisfacer a todos plenamente. La aproximación estadística, la reducción del mundo a sus promedios, ofrece la virtud de poder sumergir en el todo todas las partes, y asumir que el todo *es* la suma (o la media aritmética) de las partes.

Y nuevamente debemos preguntarnos, ¿esto es siempre, bajo cualquier circunstancia, lo deseable? Difícil pregunta. Quizá la forma más sencilla de responderla es que nunca nos hemos preocupado de buscar una forma adecuada de plantearla. Al reducir nuestras opciones sea renunciando a la especificidad, sea a la absoluta pasión por la minucia, nos negamos a plantearnos la posibilidad de un punto nuevo, una perspectiva fuera de nuestras coordenadas actuales, que ofrezca algo así como lo mejor de ambos mundos.

Las razones para acoger como centro teórico de la bibliotecología a las metodologías derivadas del positivismo no son deleznable: de hecho, el acercamiento positivista a la labor del bibliotecólogo ha sido uno de los principales motores detrás de la consolidación profesional de la actividad bibliotecológica. Pero el reducir el espacio de reflexión sobre la labor del dador de información a la mera aplicación de ciertas metodologías privilegiadas es negar la posibilidad misma de hacer algo así como una “ciencia de la información”. No podemos calificar de irrelevantes a las metodologías privilegiadas, pero sí de no ser *todas* las metodologías relevantes posibles para la bibliotecología. La labor científica, intelectual y académica de los bibliotecólogos es llegar a establecer que otras metodologías relevantes para nuestros problemas existen, aplicarlas, y lograr certezas más allá de las obtenidas hasta el día de hoy.

Determinar o siquiera estimar las rutas posibles es tarea de largo alcance. Pero el primer paso es convencer a la profesión que esta búsqueda es relevante. La insatisfacción con los resultados que nos ofrecen las metodologías actualmente privilegiadas nos obligan a plantearnos la búsqueda; pero el abismo de la completa minuciosidad se presenta como un espantapájaros, que nos recuerda que caminos no deben recurrirse.

La bibliotecología ha logrado ser una profesión merecedora de respeto académico y científico gracias a las metodologías derivadas del cientifismo positivista. Olvidar estas metodologías sería un grave error. Pero el olvidar que hay otras avenidas para el desarrollo de algo que podamos llamar seriamente *ciencia de la información* (aunque no sea la *ciencia positiva de la información*) nos convertiría en simples y limitados seguidores de los trabajos de terceros, y tarde o temprano llevaría a la irrelevancia y a la desaparición. Podemos proponernos, no sólo los bibliotecólogos, sino también las personas que reflexionan sobre el estatus científico de las profesiones liberales o de las ciencias sociales, el buscar líneas o rutas de acción para encontrar, en la blandura de los individuos, la riqueza de la individualidad. □