

ENERO/MARZO, 2021, VOL.
35, NÚM. 86, MÉXICO, ISSN
2448-8321

Investigación Bibliotecológica

ARCHIVONOMÍA, BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN



Investigación Bibliotecológica

ARCHIVONOMÍA, BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

Vol. 35, núm. 86, enero/marzo, 2021, México, ISSN: 2448-8321
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86>



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Contenido

INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA, VOL. 35, NÚM. 86, ENERO/MARZO, 2021, MÉXICO, ISSN: 2448-8321
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86>

ARTÍCULOS

- **Teorizar la teoría: un debate sobre la independencia epistemológica archivística** [Theorizing the theory: a debate on archival epistemological independence] 13-28
Rodrigo Fortes de Ávila, María Teresa Navarro de Britto Matos y Miguel Ángel Rendón Rojas
- **O assunto de obras literárias ficcionais: uma perspectiva de leitores portugueses** [La materia en las obras literarias de ficción: una perspectiva de lectores portugueses] 29-44
Patrícia de Almeida
- **Problemas en la difusión de fonogramas desde instituciones de patrimonio y soluciones mediante procesos de gestión** 45-71
[Problems in disseminating sound recordings from heritage institutions and solutions through management processes]
Luis Fernando Ramos Simón e Ignacio Miró-Charbonnier
- **Gestão do Conhecimento e co-criação de valor em Serviços Informacionais** [Gestión del conocimiento y co-creación de valor en los servicios de información] 73-97
Murilo Mauro Silveira e Gregório Varvakis
- **Bibliotecas acadêmicas e gestão de dados de pesquisa: uma revisão bibliográfica** [Bibliotecas académicas y gestión de datos de investigación: una revisión bibliográfica] 99-121
Érika Rayanne Silva de Carvalho, Fernando César Lima Leite e Patrícia Rocha Bello Bertin
- **Formação e participação política do bibliotecário** [Formación y participación política del bibliotecario] 123-141
Geisa Müller de Campos Ribeiro, Suely Henrique Gomes e Hevellin Estrela
- **Los archivos personales conservados en bibliotecas universitarias argentinas y su importancia para la investigación y la cultura** [Personal archives preserved in Argentine university libraries and their importance for research and culture] 143-160
Mónica Gabriela Pené, Florencia Bossié, Victoria Calvente y Flavia Giménez
- **Una revisión sociotécnica de las redes sociales de una organización universitaria** [A socio-technical review of Social Media in a university organization] 161-184
Marco Brandão

- **Experiences using national statistics while researching in 22 libraries in five countries** [Experiencias utilizando estadísticas nacionales mientras se investigaba en 22 bibliotecas en cinco países]
Petra Düren, Markku Antero Laitinen, Ane Landøy, and Angela Repanovici 185-202
- **Intangible assets in information technology projects: identification and evaluation** [Activos intangibles en proyectos de tecnología de la información: identificación y evaluación]
Margareth Oliveira de Moraes, Carlos Francisco Simões Gomes, and Priscilla Cristina Cabral Ribeiro 203-225

Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información [en línea] / ed. por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. -Vol. 1, No. 1 (ago. 1986) - . Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986 - V. Semestral, 1986 – 2007; a partir de vol. 22, no. 44 (ene. / abr. 2008) - , la periodicidad cambió a cuatrimestral. A partir de enero de 2018, la periodicidad cambió a trimestral. Resúmenes en español e inglés, a partir del vol. 3, no. 1 (jul / dic. 1987) Disponible también en idioma inglés a partir del vol. 28, no. 62 (ene. / abr. 2014) Publicado por la misma dependencia bajo su nombre actual: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información vol. 26, no. 56 (ene. / abr. 2012) - . Disponible para su consulta en línea a partir del vol. 1, no. 1 (ago. 1986) - . Publicado en formato electrónico a partir del vol. 30, no. 70 (sep. / dic. 2016) - . Todos los artículos cuentan con DOI en forma individual. Disponible en: <http://rev-ib.unam.mx/ib> ISSN 0187-358X (impreso) ISSN 2448-8321 (en línea)



Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, Vol. 35, No. 86, enero-marzo 2021, es una publicación trimestral editada por la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04510, a través del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Circuito Escolar s/n, Torre II de Humanidades, Piso 12, Ciudad Universitaria, Col. Copilco, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04510, Tel. 56230349 y 56230337, <http://rev-ib.unam.mx/ib>, correos electrónicos: revista@iibi.unam.mx, drevista@iibi.unam.mx. Editor responsable: Dr. Egbert John Sánchez Vanderkast, Reserva de Derechos al uso Exclusivo No. 04-2016-041813344600-203, ISSN: 2448-8321, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número, Dra. María de Jesús Madera Jaramillo, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Circuito Escolar s/n, Torre II de Humanidades, Piso 12, Ciudad Universitaria, Col. Copilco, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México, C.P. 04510, Tel. 56230337, fecha de la última modificación, marzo 2021.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los textos aquí publicados siempre y cuando se cite la fuente completa y la dirección electrónica de la publicación.

DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86>

REVISTA INDIZADA EN:

- | | |
|---|------------------|
| •Clarivate Analytics
Web of Science | •Latindex |
| •Clarivate Analytics JCR | •DOAJ |
| •Scopus | •Elsevier |
| •SCImago Journal
& Rank | •Science Direct |
| •Índice de Revistas Mexicanas de Investigación Científica y Tecnológica del CONACyT | •LISA |
| •SciELO Citation Index | •LISTA Full Text |
| •SciELO | •LISS |
| •Google Academics | •INFOBILA |
| | •CSIC e-revist@s |
| | •Dialnet |
| | •CLASE |
| | •HAPI |

Esta revista está disponible en texto completo y en acceso abierto en:

- Revista IIBI: <http://rev-ib.unam.mx/ib>
- SciELO: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_serial&pid=0187-358X&lng=es&nrm=iso
- Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/journal/investigacion-bibliotecologica-archivonomia-bibliotecologia-e-informacion>

DIRECTOR DE LA REVISTA

DR. EGBERT JOHN SÁNCHEZ VANDERKAST

CONSEJO EDITORIAL

DRA. ESTELA MORALES CAMPOS
Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad de México, México

DR. CARLOS ADOLFO PIÑA GARCÍA
Universidad Veracruzana
México

PhD BIRGER HJØRLAND
University of Copenhagen
Copenhagen, Dinamarca

DR. JOSÉ LÓPEZ YEPES
Universidad Complutense de Madrid
Madrid, España

DRA. GLORIA PÉREZ SALMERÓN
Stichting IFLA Foundation
La Haya, Holanda

DRA. FERNANDA RIBEIRO
University of Porto
Porto, Portugal

DR. ELÍAS SANZ CASADO
Universidad Carlos III
Madrid, España

COLABORADORES EN ESTE NÚMERO

INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA, vol. 35, núm. 86, enero/marzo, 2021, México,
ISSN: 2448-8321

Ane Landøy

University of Bergen Library
Einerhaugen 25D, 5141 Fyllingsdalen
Norway
Tel. +47 416 77 225
ane.landoy@yahoo.com

Angela Repanovici

Faculty of Product Design and Environment,
Transilvania University of Braşov
Bdul Grivitei, 77, 1A, A, 11, 500036 Braşov
Romania
Tel. +40 7458 20361
arepanovici@unitbv.ro

Carlos Francisco Simões Gomes

Fluminense Federal University (UFF), Engineer-
ing School, Industrial Engineering Department
Rua Passo da Pátria, 156, Building D, room
306, São Domingos, Niterói, RJ, Zipcode:
24210-240
Brazil
Tel. +55 21 2629-5227
cfs1@bol.com.br

Érika Rayanne Silva de Carvalho

Procuradoria Regional da República da 1ª
Região, Ministério Público Federal
SAS quadra 5, bl. E, lote 8 Brasília/DF
Brasil
Tel. +55 (021) (61) 985743365,
+55 (021) (61) 35260141
erikaunb@gmail.com

Fernando César Lima Leite

Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência
da Informação
Campus Universitário Darcy Ribeiro
Asa Norte
70919900 - Brasília, DF, Brasil
Tel. +55 (021) (61) 982366666,
+55 (021) (61) 31072664
fernandoc@unb.br

Flavia Giménez

Biblioteca Pública, Universidad Nacional de
La Plata
58 Nro. 1030, La Plata, Buenos Aires
Argentina
Tel. +54 9 221 356-1099
flavia.gimenez@biblio.unlp.edu.ar

Florencia Bossié

Biblioteca Pública, Universidad Nacional de
La Plata
22 Nro. 1880, Dto. 4, La Plata, Buenos Aires
Argentina
Tel. +54 9 221 579-3205
florence.bossie@biblio.unlp.edu.ar

Geisa Müller de Campos Ribeiro

Universidade Federal de Goiás, Faculdade de
Informação e Comunicação
Avenida Esperança s/n, Câmpus Samambaia,
CEP 74690-900 Goiânia, Goiás
Brasil
Tel. +55 62 3521 1335
geisamuller@hotmail.com

Gregório Varvakis

Programa de Pós Graduação em Ciência da
Informação, Universidade Federal de Santa
Catarina UFSC
R. Eng. Agrônomo Andrei Cristian Ferreira,
s/n - Trindade, Florianópolis - SC, 88040-900
- PGCIN
Brasil
Tel. +55 48 999115013
g.varvakis@ufsc.br

Hevellin Estrela

Universidade Federal de Goiás, Faculdade de
Informação e Comunicação
Avenida Esperança s/n, Câmpus Samambaia,
CEP 74690-900 Goiânia, Goiás
Brasil
Tel. +55 62 3506 8007
hevellinestrela@gmail.com

Ignacio Miró-Charbonnier

Departamento de Musicología, Universidad
Alfonso X El Sabio
Avda. Comandante Franco, 10 28016
Madrid, España
Tel. +34 913532805
jmirocha@uax.es

Luis Fernando Ramos Simón

Departamento de Biblioteconomía
y Documentación
Universidad Complutense de Madrid
Santísima Trinidad, 37 28010
Madrid, España
Tel. +34 913946692
lframoss@ucm.es

Marco Brandão

Departamento de Fundamentos de Ciências de
la Sociedad, Universidad Federal Fluminense
(UFF, Brasil)
Calle Miguel de Frias, N° 09, Oficina 308 C.P.:
24220-900 - Icarai - Niterói - Rio de Janeiro,
Brasil
Tel. +55 (21) 99947-8765,
+52 1 (55) 3313-0561
marcobrandao@zipmail.com.br

Margareth Oliveira de Moraes

Fluminense Federal University (UFF),
Engineering School, Industrial Engineering
Department
Rua Passo da Pátria, 156, Building D, room
306, São Domingos, Niterói, RJ, Zipcode:
24210-240
Brazil
Tel. +55 21 2629-5227
mmoraes@id.uff.br

Maria Teresa Navarro de Britto Matos

Instituto da Ciências da Informação.
Universidade Federal da Bahia, Brasil
Ladeira do Açupe, 115/502, Açupe de Brotas,
Salvador, Bahia, Brasil, CEP. 40160-290
Tel. +55 71 3367-6051
maria.navarro@ufba.br

Markku Antero Laitinen

Communication and Cultural Services, The
National Library of Finland
P.O. Box 15 (Unioninkatu 36), 00014 University
of Helsinki, Finland
Tel. + 358 (0)2941 44033
markku.laitinen@helsinki.fi

Miguel Ángel Rendón Rojas

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información. Universidad Nacional
Autónoma de México
Torre II de Humanidades, Piso 12. Ciudad
Universitaria. Ciudad de México. Alcaldía
Coyoacán, México, C. P. 04510
Tel. +52 55 56 23 03 41
marr@unam.mx

Mónica Gabriela Pené

Facultad de Humanidades y Ciencias de la
Educación, Universidad Nacional de La Plata
Diag. 77 Nro. 150, entre 48 y 49, La Plata,
Buenos Aires, Argentina
Tel. +54 9 221 488-2572
mpene@fahce.unlp.edu.ar

Murilo Mauro Silveira

Programa de Pós Graduação em Ciência da
Informação, Universidade Federal de Santa
Catarina UFSC
Serviço Caminho do Porto, 257, Itacorubi –
Florianópolis – SC. CEP: 88034-257
Brasil
Tel. +55 48 999775677
willscut2@hotmail.com

Patrícia de Almeida

Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra
Lago da Porta Férrea - Coimbra
Portugal
Tel. +351 224943839
mebpatricia@gmail.com

Patrícia Rocha Bello Bertin

Secretaria de Desenvolvimento Institucional,
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Parque Estação Biológica - PqEB s/nº. Brasília,
DF CEP 70770-901
Brasil
Tel. +55 (021) (61) 996955144,
+55 (021) (61) 34481808
patricia.bertin@embrapa.br

Petra Düren

Faculty for Design, Media and Information,
Hamburg University of Applied Sciences
Finkenau 35, 22081 Hamburg
Germany
Tel. +49 40 428753637
petra.dueren@haw-hamburg.de

Priscilla Cristina Cabral Ribeiro

Fluminense Federal University (UFF),
Engineering School, Industrial Engineering
Department
Rua Passo da Pátria, 156, Building D, room
306, São Domingos, Niterói, RJ, Zipcode:
24210-240, Brazil
Tel. +55 21 2629-5227
priscillaribeiro@id.uff.br

Rodrigo Fortes de Ávila

Instituto da Ciências da Informação.
Universidade Federal da Bahia
Brasil
Avenida Princesa Isabel, 192. Delegación:
Barra. Salvador, Bahia
Tel. +55 71 989511530
rodrigo.avila@ufba.br

Suely Henrique Gomes

Suely Henrique Gomes
Universidade Federal de Goiás, Faculdade de
Informação e Comunicação
Avenida Esperança s/n, Câmpus Samambaia,
CEP 74690-900 Goiânia, Goiás
Brasil
Tel. +55 62 3521 1335
suelyhenriquegomes@gmail.com

Victoria Calvente

Facultad de Humanidades y Ciencias de la
Educación, Universidad Nacional de La Plata
Av. 44 Nro. 1377, La Plata, Buenos Aires
Argentina
Tel. +54 9 221 470-1533
vcalvente@fahce.unlp.edu.ar

Teorizar la teoría: un debate sobre la independencia epistemológica archivística

Rodrigo Fortes de Ávila*

Maria Teresa Navarro de Britto Matos*

Miguel Ángel Rendón Rojas**

Artículo recibido:
3 de diciembre de 2019

Artículo aceptado:
30 de abril de 2020

Artículo de investigación

RESUMEN

Se analizan las discusiones que tuvieron lugar en las revistas *American Archivist* y *Archivaria* entre 1982 y 1999 que reflejan las luchas de la Archivística por su identidad como ciencia autónoma. Es posible identificar tres movimientos epistemológicos. El primero apunta *la teoría como obstáculo*, critica la ineficacia de las generalizaciones científicas, su búsqueda revela más una necesidad del reconocimiento social de la profesión. El segundo se refiere a la *teoría como fundamento de cientificidad*, que reconoce propiedades esenciales ligadas a la naturaleza de su objeto de estudio y la necesidad de estudiarlas y protegerlas. El último aborda la

* Instituto da Ciências da Informação, Universidade Federal da Bahia, Brasil
rodrigo.avila@ufba.br maria.navarro@ufba.br

** Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM, México
marr@unam.mx

teoría como transgresión, es decir, como una herramienta de transformación que debe producir cambios indispensables en el desarrollo del campo y considerarla como una forma de liberar las restricciones impuestas por la tradición.

Palabras clave: Archivos; Archivística; Epistemología; Teoría

Theorizing the theory: a debate on archival epistemological independence

Rodrigo Fortes de Ávila, María Teresa Navarro de Britto Matos and Miguel Ángel Rendón Rojas

ABSTRACT

The discussions that took place in the *American Archivist* and *Archivaria* between 1982 and 1999, are hereby analyzed and reflect the struggles of the Archival Science for finding its identity as an autonomous science. It is possible to establish here three epistemological shifts. The first one points to *the theory as an obstacle*, criticizing the uselessness of scientific generalizations, and its search reveals more a need for social recognition of the profession. The second one refers to the *theory as a foundation of scientificity* which recognizes essential properties as linked to the nature of its object of study and the need to study and protect these. The last of them approaches *the theory as transgression*, that is, as a transformation tool that must produce indispensable changes in the development of the field and consider this a way to release the restrictions imposed by tradition.

Keywords: Archives; Archives Studies; Epistemology; Theory

INTRODUCCIÓN

Poco después de la publicación del *Manual Holandés* (Muller, Feith y Fruin, 1898), cuyas propuestas estaban orientadas por el principio de procedencia, surgieron discrepancias sobre el *status* de la teoría archivística. Cruz Domínguez (2017) afirma que desde ese momento surge la defensa de

la autonomía del campo como una respuesta de los archivistas a las críticas de los historiadores holandeses sobre los principios establecidos en dicho manual.

Ese debate sobre la “soberanía” archivística ha ayudado a la consolidación de la identidad del campo. La lucha por la emancipación es tan evidente que, noventa años después de la publicación del *Manual*, Lodolini escribe “The War of Independence of Archivists” (1989). En 1929, la recesión económica en los Estados Unidos, así como los trabajos de la comisión Hoover a finales de la década de los 40, fungieron como fundamentos de la teoría de *records managements*, la cual, aunada a los principios de evaluación de Schellenberg (1956), terminan por incrementar la tensión con la Historia. Los historiadores criticaban el hecho de que el principio de procedencia era insuficiente porque respondía estrictamente a los valores gubernamentales.

Metodología. El presente trabajo se circunscribe dentro de esa temática epistemológica sobre la identidad de la Archivística, y está guiado por las preguntas ¿cuáles han sido las principales posturas epistemológicas que han respondido a esa problemática?, ¿es posible hablar sobre una direccionalidad en el devenir de la disciplina, guiado por una propuesta metateórica que permita abrir el camino a su desarrollo en contraposición a un estancamiento, si se siguen otros derroteros? Por consiguiente, los objetivos de este artículo en concordancia con las interrogantes planteadas son analizar las principales posturas epistemológicas propuestas como respuestas a la identidad de la Archivística, y valorar una propuesta metateórica que permita abrir el camino a su desarrollo. Las hipótesis que se desprenden de los problemas investigados son que existen tres modelos que fundamentan la identidad disciplinaria de la Archivística: una propuesta tecnicista pragmática acientífica; un enfoque cientista, eminentemente fundamentado en el positivismo según el cual las ciencias naturales se convierten en el arquetipo de toda ciencia, es decir, la ciencia es empírica, cuantificable, nomológica, instrumentalista, pseudobjetiva, sin compromiso social; y un enfoque que se fundamenta en una concepción más amplia que la positivista y da cabida a las ciencias sociales y humanas con una visión crítica sociocultural. Este último enfoque abre el horizonte para el desarrollo de la Archivística, permite trabajar la documentación de las minorías, lo que posibilita escribir la “historia de los hombres infames”; de lo contrario, si se permanece en lo técnico, y en el modelo positivista donde nació la disciplina, se continuará con la gestión de los documentos administrativos, aprobados por la visión de Estado dominante, contribuyendo a redactar “la historia de los hombres ilustres”. La metodología empleada es la acorde con este tipo de estudios abstractos, incluye el método hermenéutico para interpretar las propuestas

de los autores consultados, el análisis y el método deductivo para justificar nuestros razonamientos.

El material empírico sobre el que versará nuestro análisis y que sirve de delimitación espacio-temporal del problema son los debates que se realizaron entre 1982 y 1999 en las revistas *American Archivist* y *Archivaria* en torno a la necesidad de una teoría archivística que guíe las acciones profesionales. La razón por la que se eligieron los artículos de esas revistas es que reflejan de manera condensada las posturas de los archivistas sobre la problemática y nos sirven para fundamentar nuestras hipótesis, de tal manera que nuestro trabajo no es meramente descriptivo-narrativo historiográfico, sino teórico-analítico.

Este artículo se divide en tres partes que reflejan tres movimientos epistemológicos presentes en esa disputa. El primero explora la teoría como un obstáculo. Se cuestiona la necesidad de una base teórica universal para el campo que vaya más allá de los principios prácticos. Asimismo, se critica la ineficacia de las generalizaciones científicas; su búsqueda revela más bien un esfuerzo de autonomía por la necesidad psicológica de reconocimiento social de la profesión.

La segunda parte investiga la teoría como fundamento de científicidad, hasta cierto punto, como redención. En ella, se defiende la relevancia de la abstracción para proteger las propiedades esenciales del objeto de estudio. La cuestión central es entender la función de la teoría y cómo el campo desarrolla su base epistemológica.

El último apartado aborda la teoría como transgresión. A partir de la década de 1990 surge un movimiento que concibe la teoría como una herramienta de transformación que evalúa “por qué hacemos lo que estamos haciendo”.

LA TEORÍA COMO OBSTÁCULO

Las anteriores posiciones son respuesta a las provocativas reflexiones de Frank Burke. La idea general de su argumento es que la teoría debe verse como “desarrollo de leyes universales e inmutables que deben aplicarse en todo momento, independientemente del tiempo y el lugar” (Burke, 1981: 40). Desde esa perspectiva, los principios archivísticos de respeto a la procedencia y *respect des fonds* serían ejemplos típicos de leyes prácticas que tuvieron éxito en su aplicabilidad.

Ese esfuerzo de “teorizar la teoría” condujo a Burke a declarar que la mayoría de los escritos archivísticos son principios prácticos para profesionales. Concluye que, si la “teoría” no es útil para ayudar a la resolución de los

problemas cotidianos, entonces su necesidad debe ser cuestionada. De esta manera, clama por encontrar algo más amplio, no sólo las interminables discusiones sobre los documentos archivísticos, sino un debate sobre su naturaleza como registros humanos.

El historiador Lester Cappon (1982) evalúa más detalladamente la división “burkeniana” entre los principios prácticos profesionales y las leyes teóricas universales. Para él, los principios orientadores despreciados por Burke deben considerarse la base teórica de la profesión debido a sus resultados, modelando reglas específicas que han sido resignificadas a lo largo del tiempo.

Toda esta reflexión sobre la esencia de los registros humanos lleva a Burke a argumentar que los estudios universitarios de archivo son entrenamientos bajo el disfraz de la educación archivística donde “los alumnos aprenden qué y cómo, pero no por qué” (Burke, 1981: 44-45). Por esta razón, su voz expresa la necesidad de leyes universales en la teoría archivística para comprender la práctica de los profesionales.

Al año siguiente, las inquietudes “burkenianas” llevan a Cappon (1982) a publicar un artículo extremadamente relevante: “What, then, is there to theorize about?”. El texto en sí ya es una pregunta retórica sobre la propia esencia de la cuestión. ¿Cuáles son las implicaciones de que la teoría archivística no sea sobre la propia práctica en los archivos? Desde este punto de vista, la teorización propuesta por Burke compromete la función principal del archivista de ser, en las propias palabras de Cappon (1982: 19), un “guardián de los registros”. Además, no sería una buena idea ingresar al “reino de los historiadores”, reiterando el pensamiento de Jenkinson de que “el archivista no es y no debería ser un historiador” (citada por Cappon, 1982: 22) y protege la “santidad” de la evidencia como “devoto más desinteresado de la verdad”. En la opinión de Cappon (1982), en el aula los estudiosos aprenden a formular esas leyes universales y la teoría surge “en las condiciones contemplativas del claustro” académico (Burke, 1981: 42). Esta misma visión asumirá Theo Thomassen (1999), para quien la defensa de la autonomía a través de la libertad académica elimina subordinaciones institucionales que debilitan a la disciplina.

Con respecto al dilema entre la Historia y los archivos presentado por Burke, Cappon (1982) afirma la existencia de una “verdad archivística” diferente de la histórica. Mientras que en la última la preocupación está en el contenido de los textos, en la primera lo es la autenticidad y la preservación continua de los registros. Con esos argumentos, Cappon presenta un punto de vista más cauteloso al sugerir que debe observarse una conducta más conservadora de lo que proyecta Burke, ya que sumergirse en una abstracción profunda conlleva el peligro de producir cambios bruscos, comprometiendo tal “verdad archivística”.

Para combatir los argumentos sobre la necesidad de una teoría archivística que descubriría leyes universales y explicaría “los porqués”, Roberts escribe una serie de artículos en los cuales examina los razonamientos a favor de la teorización, concluyendo que la teoría archivística definida por Burke resulta innecesaria. Comparando las funciones de los archivistas con las de los periodistas, afirma que su éxito no radica en los contenidos que tratan, sino en las técnicas que se aprenden por la práctica diaria. Este paralelo retrata el trabajo en los archivos como algo sencillo que no justifica la necesidad de una teoría que “complica lo que es simple”. Por esta razón, los porqués “burkenianos” pondrían a los teóricos del campo en una situación contraproducente, ya que parece “improbable que tales cuestiones rendirían mucho para avanzar el trabajo en los archivos” (Roberts, 1990: 110, 117).

La discusión de Roberts se remonta a un artículo de 1987, donde parece repetir las ideas de Cappon al denunciar el afán de una teoría archivística universal. En ese trabajo señala que la teoría de los archivistas se reduce a guardar materiales de interés histórico con el propósito de proteger la naturaleza de los archivos, cuyo valor último reside en ser fuentes de investigación (Roberts, 1987).

Ese discurso, fundamentalmente “esencialista” señala que la teoría de los archivos jamás podrá estructurarse con validez universal, porque esos acervos no tienen características comunes. Al contrario, representan una variedad infinita de materiales y singularidades. En consecuencia, no hay necesidad de conocimiento teórico porque dicho trabajo puede traducirse empíricamente. Por lo tanto, “no hay una imagen grande en los archivos, solo un número infinito de imágenes pequeñas que se pueden capturar por separado” (Roberts, 1990: 112). Del mismo modo en que Simone de Beauvoir destacó la ausencia de una universalidad humana, cuya esencia está en no tener esencia, Roberts afirmó que en el campo archivístico no hay esencias, la teoría debería preocuparse únicamente por los problemas relacionados con las técnicas y los procedimientos. Para el investigador, estos *insights* de orientación práctica son más provechosos que las estériles nociones teóricas. De esta manera, es mejor reflexionar sobre lo específico. Al intentar abarcar aspectos que van más allá de los procedimientos mecánicos, buscando sistemas integrales, su utilidad se arruinaría. Según la opinión de Roberts, tales intentos desean imponer precisión en un campo de extrema inexactitud científica.

Semejantes razonamientos fortalecen el desinterés de Roberts por leyes universales. Con su preocupación restringida a normas que orientan actividades diarias, justifica la inutilidad de la teoría con el hecho de que “los archivos contienen informaciones históricamente valiosas o no” (Roberts, 1990: 112). Su conclusión nos coloca en una posición vulnerable porque la

única teoría del campo sería salvar “lo que es históricamente valioso” (Roberts, 1987: 70).

Años después, Roberts (1994a) profundiza sus reflexiones en un texto devastador. Su examen se hace más agudo mediante una crítica a la necesidad teórica que sólo imita métodos académicos sin la preocupación en producir estudios valiosos. Según él, la teoría produce la ilusión del profesionalismo al ofrecer generalizaciones científicas que finalmente resultan ser contraproducentes.

Esta misma justificación se plantea con respecto a la historicidad de la construcción del pensamiento archivístico. Roberts (1994a) afirma que sería muy provechoso que los archivistas lo aprendan. Sin embargo, la comunidad estaría equivocada al creer que reflexionar sobre la historia de la administración pública es relevante como orientación profesional. Continúan realizándose trabajos teóricos, generalmente basados en conocimientos prácticos de registros específicos, sobre el oficio práctico de solucionar problemas cotidianos. Sin embargo, se ofrecen sólo como directrices opcionales para evitar la presunción de que se construyen esquemas generales.

En ese mismo artículo Roberts describe una justificación psicológica para el anhelo teórico del campo. La ambición de teorizar refleja la desesperación causada por su bajo reconocimiento social. Para una profesión acostumbrada a ocupar el “bajo clero” de la jerarquía organizacional burocrática, la teoría se revela como una tabla salvadora que pretende ocultar la debilidad de su imagen social. Es por ello que los archivistas debaten cuestiones teóricas, no por avanzar en la comprensión de su objeto de estudio, sino para tener una herramienta que subsidie la ilusión del autoreconocimiento. Sólo el “salto teórico” llevaría a una “situación de igualdad” con los historiadores, porque la sistematización teórica los incorporaría a un campo de estudio más prestigioso. Los cuestionamientos acerca de la naturaleza de los registros y de la “verdad” de los hechos pertenecen únicamente al terreno de la Historia. La búsqueda por teorización es más bien una “necesidad emocional de una mayor aceptación profesional” (Roberts, 1987: 67) y su interés indicaría un desdoblamiento del complejo de inferioridad. En resumen, la teoría sería una herramienta subordinada a objetivos egoístas por “campanas publicitarias” disfrazadas de exploraciones académicas. Pero no se detiene ahí. Señala que la teoría desempeña un papel primordial en la lucha por la definición de las agendas, impulsando la expansión profesional. En este sentido, los teóricos buscan analizar cuestiones que no requieren profundización, desarrollan modelos que nada elucidan y esclarecen conceptos autoevidentes. Para el investigador estadounidense, la subordinación profesional a los teóricos es velada; los científicos ganadores son los verdaderos orientadores de la dirección de los debates.

Las críticas de Roberts declaran que la teorización en los archivos es buscar el *glamour*. La búsqueda por estándares revela el esfuerzo por establecer la independencia y estatus social, desvelando una lucha política que determina qué grupos orientan las trayectorias profesionales y promoviendo el control de las universidades en la formación profesional. Para Roberts, el equívoco de esta postura no es tanto desconsiderar que los conceptos archivísticos “no son lo suficientemente válidos como expresiones culturales para ser estudiadas académicamente” (Roberts, 1990: 113), sino no señalar que elucidan un mecanismo cuya aplicación es limitada. Además, los conceptos archivísticos existen para facilitar el estudio de otras disciplinas. Por lo tanto, el campo no tiene vigor intelectual verdaderamente independiente. Eso muestra que hasta el momento las cosas no se están haciendo correctamente.

LA TEORÍA COMO FUNDAMENTO DE CIENTIFICIDAD

En el mismo año que Roberts escribe tales ideas, Terry Eastwood publica “What is archival theory and why its important?” en la revista canadiense *Archivaria*. El autor manifiesta que la noción de “verdad” presupone la contemplación de un objeto para comprender su naturaleza a través de la explicación de sus propiedades. Esa acción implica ideas sistematizadas que aclaran fenómenos, expresadas en una proposición. De esta manera, la teoría no es una suposición que origina la contemplación; al contrario, es más bien una construcción mental derivada de la observación para elucidar la naturaleza del objeto. Si el método y la práctica se basan en la teoría, entonces ellos pueden convertirse en laboratorios para el desarrollo de la misma teoría.

Así pues, Eastwood (1994) afirma que la teoría consiste en la elaboración de ideas sobre los objetos contemplados y el método indica cómo proceder para observarlos, mientras que la práctica apoya la aplicación teórica con el fin de ampliar el conocimiento sobre el producto analizado. En controversia con Roberts, el canadiense afirma que toda disciplina aplicada se basa en algún cuerpo de conocimiento abstracto. La cuestión central del debate no es si la teoría en estos campos es algo contraproducente, sino qué parte toma en esa construcción y cómo desarrolla su base de conocimiento. Desde este punto de vista, el propósito de la teoría archivística consistiría en elucidar la naturaleza del material en sí, que dejaría de ser un objeto exclusivo del campo histórico. Es una visión que actualmente sigue Luciana Duranti (1996), quien reitera que el primer objeto de la teoría es la evaluación de la naturaleza de los registros y la protección de sus propiedades de evidencia. La gran pregunta teórica se resumiría como ¿qué propiedades deben protegerse y por qué razones?

Eastwood (1994) señala que “rendir cuentas” es un valor intrínseco de la naturaleza de los archivos, lo que los convierte en artefactos que posibilitan el conocimiento de las experiencias humanas. Debido a que los documentos son herramientas esenciales para conducir los negocios, las raíces de la teoría se remontan a principios legales y administrativos. En estos términos, cada archivo permanece como evidencia de transacciones comerciales, proporcionando medios para una mayor investigación. El investigador canadiense certifica que la teoría se sostiene en dos bases: 1) los documentos dan fe de hechos y actos; 2) su fiabilidad depende de las circunstancias de los contextos de producción y preservación a lo largo del tiempo.

Desde su perspectiva epistemológica, Eastwood (1994) defiende al campo de los ataques de Roberts por su excesiva preocupación por el método y la práctica. ¿Acaso esta profesión sólo estaría siendo subsidiada por el método y la práctica, sin ninguna reflexión sobre sus intervenciones? Desde su punto de vista, los pensadores del campo se respaldaron en la experiencia como un esfuerzo consciente de preservación de las fuentes del pasado en instituciones dedicadas a este propósito. En la perspectiva moderna, los archivos eran caracterizados como conjuntos producidos por organizaciones o personas en el curso de sus actividades. Eso hizo que sus reflexiones se vincularan a los medios de tratamiento de los documentos y no a las cuestiones referentes a sus características. Ese equívoco provocó que se olvidara que comprender esos atributos genera características universales, las cuales sustentan la calidad de los archivos, haciendo que el método y la práctica funcionen para proteger su esencia dirigidos por un juicio teórico.

Desde esta perspectiva, las cualidades que deben protegerse son imparcialidad,¹ autenticidad,² naturalidad, interrelación y unicidad.³ Dichas características guían los caminos para mantener el significado esencial de los archivos como valor de evidencia. Para Eastwood, comprender las relaciones funcionales y estructurales que encapsulan su génesis protege la integridad de tales conjuntos.

- 1 Elaborados como instrumentos que expresan acciones cotidianas, dichos registros se convierten en productos inmunes a intereses posteriores. Sus circunstancias de génesis aseguran que no fueron escritos visualizando la posteridad.
- 2 Predice que deben estar protegidos por procedimientos regulares que puedan ser atestiguados legal y administrativamente. Indica que el propósito de la teoría va más allá de los propios registros, cubriendo los contextos procesales tanto de su generación como de su preservación.
- 3 La relación intrínseca entre documento y demanda reitera el hecho de que son interdependientes tanto en su significado como en su capacidad para servir como evidencia. La teoría va a concentrarse en este vínculo directo entre la “actividad funcional-documentos”, insertada en una estructura administrativa, donde cada documento tiene un lugar único en la formación de un archivo.

Este pensamiento reivindica para la Archivística un estatus de autonomía con dimensiones teóricas, metodológicas y prácticas que apoyan un cuerpo coherente de conocimiento. El punto de partida es la teoría que generaliza la naturaleza de los archivos, determina las características comunes y define un fundamento intelectual para el método y la práctica. Estas particularidades constituyen la teoría orgánica de los archivos, definiendo el quehacer y el desarrollo del campo. Como “protectores de la evidencia”, dichos profesionales aseguran que las relaciones sociales se pueden explicar con base en esas evidencias. Obviamente, el argumento sobre qué son los hechos reales no se puede evitar en el análisis orgánico. Sin embargo, todos los juicios proceden de la calidad de las evidencias; se evalúa a través de luces teóricas que reflejan las circunstancias condicionantes de su génesis. Por estas razones, Eastwood sostiene que las controvertidas reflexiones de Roberts perjudican el concepto de “teoría archivística” al olvidar el propósito racional de concebir métodos que protegen sus características elementales, con la intención de promover el futuro uso confiable de las fuentes de investigación.

En la década de 1990 la discusión sobre este tópico sube de nivel, y en la revista *Archivaria* Roberts (1994b) responde las notas de Eastwood (1994). El pensador estadounidense se defiende de un malentendido, según él, presentado en los argumentos del canadiense: se le acusa de no reconocer la existencia de una teoría archivística. Sin embargo, esa apreciación no es correcta. Reformulando su razonamiento, Roberts declara que no se trata de declarar la imposibilidad de construir abstracciones universales. El punto neurálgico de su argumento es la crítica a los fundamentos por los cuales Eastwood determina que la teoría archivística no debe separarse de la objetividad de las interpretaciones del contenido, donde los trabajos teóricos criticados son aquellos que “intentan facilitar la objetividad interpretativa o que intentan envolver el contenido con fórmulas generales” (Roberts, 1994b: 131). Es decir, considera erróneo proporcionar respuestas metodológicas a los dilemas relacionados con el contenido, de tratar de hacer lo imposible.

Además, Roberts (1994b) considera que los profesionales en el campo no pudieron proteger la documentación sobre cuestiones sociales relevantes, no por discapacidad intelectual, sino por las herramientas conceptuales disponibles para evaluar los registros, basadas en las propiedades presentadas por Eastwood, ineficaces para seleccionar materiales representativos.

Finalmente, Roberts (1994b: 133) concluye con una posición más conciliadora:

El profesor Eastwood y yo estamos de acuerdo en la mayoría de las cuestiones. Estamos de acuerdo en que existe la teoría archivística; estamos de acuerdo en que

alguna teoría archivística tiene fallas; estamos de acuerdo en que alguna teoría archivística es válida; y estamos de acuerdo en lo que constituye una teoría archivística defectuosa y válida. Con la excepción del desacuerdo sobre la importancia de la teoría válida para la misión archivística general, nuestras diferencias en relación con la teoría archivística parecen ser tan insignificantes como la propia teoría archivística.

LA TEORÍA COMO TRANSGRESIÓN

Además de esa visión teórica de la Archivística que busca aclarar la naturaleza de su objeto de estudio, a partir de la década de 1990 aparece otra que bosqueja la teoría como una herramienta de transformación. En ese sentido, Frederick J. Stielow libera al archivista de ese “juicio tradicional”, dejándolo libre para “vuelos teorizantes” al presentar la relevancia de la teoría para comprender a sus profesionales como intermediarios del “proceso de información archivística y en el *continuum* entre fuentes y usuarios” (Stielow, 1991: 26).

Ese enfoque menos restrictivo se alinea a la visión de las Ciencias Sociales según la cual las teorías deben utilizarse para intervenir en la realidad, convirtiéndose en instrumentos para provocar cambios en el desarrollo del campo. Stielow parte de la noción de que la realidad de los archivos no es ajena a la transformación temporal. Por lo tanto, la teoría sirve para señalar que siempre habrá espacio para el desarrollo de nuevos principios, porque su formulación refuerza la idea que “los seres humanos, que crearon la institución y sus prácticas, tienen el poder de modificarlas” (Stielow, 1991: 23). Nunca se ha podido distinguir la dirección que tomamos sin cuestionar los caminos que deben seguirse. En resumen, lo que puede comprenderse por la teoría es cómo evaluar, por qué hacemos lo que estamos haciendo.

Dentro de esta perspectiva, Nicholas Graham (1997) sostiene que teorizar no se puede observar como un privilegio o como un lujo. La teoría en este campo es, antes que nada, sustancial, porque las informaciones contenidas en los archivos son partes constitutivas de la sociedad. Su existencia jamás podrá considerarse como un vacío. Esta permeabilidad preconiza una exploración política, histórica, social y cultural para que se mantengan relevantes como instituciones sociales.

Mientras Burke (1981) y Roberts (1987; 1990; 1994a) consolidaron una perspectiva estrictamente histórica en los archivos, Graham (1997) pondera el porqué de esta noción de validez existencial. Para él, la interpretación de Roberts se basa en lo que los profesionales hacen o dejan de hacer en lugar de cuestionar si la teoría es necesaria o incluso útil para el campo. La teoría

debe involucrar esfuerzos para comprender en qué medida debe emplearse, llevándonos a métodos y estructuras, y no exaltar la práctica por la práctica, disminuyendo el valor de la experiencia del conocimiento como base indispensable del hacer. Esto se debe a que las reglas indican cómo guiar las acciones, mientras que la teoría pregunta los porqués, liberándose de las limitaciones de sus posibilidades reales. Por lo tanto, la teoría no puede presentar respuestas simplistas, mucho menos explorar ideas sin la obsesión por una justificación. En resumen, ellas no deben ser observadas mientras amenazan a los archivos. Son necesarias para abrir espacio a una discusión sobre la propia claridad de la existencia de las cosas.

Roy C. Schaeffer destaca la relevancia de los archivos para la “sociedad en su conjunto”. En su evaluación, el archivista asume el papel de “servidor social” con el deber de “proteger los derechos de la comunidad mundial y la capacidad de entender y evaluar el funcionamiento de las instituciones y su propia evolución en un contexto histórico integral” (Schaeffer, 1992: 615). Sería necesario examinarlos a la luz de sus implicaciones sociales para comprender la función de la teoría en la formulación de nuevos principios.

La aceptación de este papel de intermediario en las demandas sociales implica asumir la responsabilidad de definir una base conceptual para las acciones. En términos generales, Schaeffer (1992) nos recuerda que las reflexiones del campo siempre exploran los registros: ¿qué son?, ¿cuáles deben conservarse y cómo deben organizarse? Esto hace que uno considere a las instituciones sólo como los organismos que las crearon, no como organizaciones sociales. De hecho, lo que propone el investigador es dar un paso atrás para expresar nuevos conocimientos sobre su función social.

Anclado en el campo minado de la memoria colectiva, Foote (1990) examina los archivos como residuos de la misión institucional de las organizaciones sociales. En su pensamiento, para mantener un papel destacado en la formación de la memoria colectiva, sería extremadamente necesario determinar dónde están las informaciones consideradas relevantes para las generaciones futuras. Este es, exactamente, y si quieren funcionar con primacía en la preservación de la memoria social del área, el juego discursivo que los profesionales necesitan esforzarse por comprender. Esta comprensión resalta el entendimiento de los conflictos y los intentos de cualquier comunidad de lidiar con las tensiones de su pasado y proyectarse a su futuro.

CONCLUSIONES

Se puede descubrir en las lecturas de los textos presentados que las inquietudes de Roberts respecto a la necesidad de leyes universales en los archivos

estimularon la investigación teórica en la década de 1980, aunque, como ya se indicó al principio y citando a Cruz Domínguez (2017), esa inquietud y la lucha por su autonomía teórica se remontan a mucho tiempo atrás, casi desde su misma aparición. Debido a que en sus reflexiones trabajó con el argumento de que no hay “esencia archivística” para resolver dilemas prácticos particulares, las generalizaciones científicas parecían contraproducentes. Esa visión retrató el primer camino del texto, en el cual su posicionamiento teórico levantaría una barrera al tratar de imponer precisión en un campo de extrema inexactitud científica. Asimismo, alegó equívocos en su intención de proporcionar respuestas metodológicas a los dilemas vinculados a la gestión del contenido de los documentos. Su búsqueda sería una especie de *glamorización* de algo simple.

Según sus críticos, este pensamiento distorsionó la comprensión de la naturaleza de los documentos al menospreciar la intencionalidad racional de concebir métodos que protegieran sus características elementales. Eastwood recurrió al argumento de que la teoría es un elemento salvador de la cientificidad al predecir ideas sistematizadas que aclaran fenómenos a través de una(s) propocición(es). La teoría como construcción mental derivada de la observación clarifica la naturaleza del objeto. Por esta razón, el canadiense se preocupó por la protección de propiedades específicas a fin de promover el uso fiable de las fuentes.

Por otro lado, en el contexto de los artículos analizados, a partir de la década de 1990 es posible ver la concepción de la teoría que hemos denominado como transgresión. Los aspectos culturales relacionados con la constitución de los marcos teóricos comienzan a ganar relevancia. En esta perspectiva, las percepciones de Burke no pertenecerían a la teoría propiamente dicha, sino a cuestiones culturales derivadas de la evaluación de los documentos. Como señala Kimball (1985), la teoría comienza a tomar el sentido de un acto de interpretación de su propio recorrido histórico.

Desde nuestro punto de vista, la riqueza teórica de los debates analizados reside en que en su unidad manifiestan claramente las posiciones epistemológicas que se pueden adoptar sobre la autonomía de la Archivística como disciplina científica. Por supuesto que otros autores, en otras latitudes y en diferentes momentos, incluso tal vez anteriores a las fechas de los textos aquí analizados, discutieron las mismas cuestiones; pero el hilo rector que seguimos con los autores citados nos lleva a cierta regularidad en las respuestas propuestas. En un primer término se presenta la visión tecnicista, instrumentalista y pragmática que considera la teoría como innecesaria o incluso perniciosa. En un segundo momento, como reacción a la anterior, se reclama la necesidad de una teoría que fundamente la prácti-

ca. Sin embargo, las argumentaciones en pro o en contra la teoría giran en torno a una concepción positivista de la ciencia, ya que se le considera empírica (la teoría se deriva de la observación y experimentación), y descubre leyes universales e inmutables. No se toman en cuenta las discusiones sobre la dependencia de la observación con respecto a la teoría: los enunciados observacionales presuponen la teoría, la teoría guía la observación y la experimentación (Chalmers, 2001: 39-58) y la existencia de ciencias, como las humanas o sociales, que no necesariamente descubren leyes. Finalmente, se propone una visión social y crítica que supera la posición positivista de la ciencia, lo que muestra la confirmación de nuestras hipótesis enunciadas al principio del texto.

Es interesante constatar que a una conclusión semejante sobre la evolución de la ciencia de la información (CI) llegaron Rafael Capurro y Birger Hjørland, para quienes la historia de esa ciencia también desemboca en una visión social. Capurro (2007) habla de los ya conocidos tres paradigmas de la CI: físico, cognitivo y social, mientras que para Hjørland (2017) son seis las etapas por las que ha pasado dicha ciencia: paradigma ateorico, la teoría de la información, la tradición de Cranfield, la visión cognitiva, la filosofía de la información de Floridi, y las visiones socioculturales.

El comprender la Archivística como instrumento transformador dejó ver la función social de los archivos, uniéndolos al desarrollo del pensamiento crítico. Tal visión reiteró que los beneficios de teorizar, pero no desde una posición positivista, son indispensables para el avance del campo al abrir posibilidades de transformación. Es cada vez más presente el pensamiento de que el perfeccionamiento de una base teórica coherente prepara el camino para que los archivos sean considerados elementos sociales indispensables.

Se puede observar que, a pesar de su preludio de autonomía débil, la teoría disciplinaria aún tiene un largo camino por recorrer. En vista de esto, las cuestiones planteadas en los debates analizados siguen siendo actuales, incomodando el campo de investigación. Por supuesto, las molestias ocasionadas por los cuestionamientos preservan el diálogo intelectual. De este modo, la inquietud siempre servirá como una herramienta indispensable para mantener la plenitud de la función social de los archivos.

REFERENCIAS

- Burke, Frank G. 1981. "The future course of archival theory in the United States". *American Archivist* 44 (1): 40-46.
<https://doi.org/10.17723/aarc.44.1.485380l307551286>

- Cappon, Lester J. 1982. "What, then, is there to theorize about?". *American Archivist* 45 (1): 19-25.
<https://doi.org/10.17723/aarc.45.1.q03v972668401056>
- Capurro, Rafael. 2007. "Epistemología y ciencia de la información". *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* 4 (1): 11-29. Fecha de consulta: 17 de marzo de 2020.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/13372/13357>
- Chalmers, Alan. 2001. *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?*. México: Siglo XXI.
- Cruz Domínguez, Silvana Elisa. 2017. "La permanente defensa de la archivística por su autonomía", en *La Archivística y la Ciencia de la Información documental: autonomía e interdependencias*, coordinado por Miguel Ángel Rendón Rojas, 39-58. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Duranti, Luciana. 1996. *Diplomática: usos nuevos para una antigua ciencia*. Sevilla: S&C ediciones.
- Eastwood, Terry. 1994. "What is archival theory and why is it important?". *Archivaria* (37): 122-130. Fecha de consulta: 10 de enero de 2020.
<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11991/12954>.
- Foote, Kenneth E. 1990. "To remember and forget: Archives, memory, and culture". *American Archivist* 53 (3): 378-392.
<https://doi.org/10.17723/aarc.53.3.d87u013444j3g6r2>
- Graham, Nicholas M. 1997. "The Form and The Function of Archival Theory". *The Katharine Sharp Review* (4): 1-7. Fecha de consulta: 10 de enero de 2020.
https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/78249/graham_form.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hjørland, Birger. 2017. "Library and information science (LIS)". *ISKO Encyclopedia of Knowledge Organization*. Fecha de consulta: 17 de marzo de 2020.
<https://www.isko.org/cyclo/lis.htm>
- Jenkinson, Hilary. 1922. *A manual of archive administration*. Oxford: Clarendon Press.
- Kimball, Gregg D. 1985. "The Burke-Cappon debate: Some Further criticisms and considerations for archival theory". *American Archivist* 48 (4): 369-376.
<https://doi.org/10.17723/aarc.48.4.lt0k78j250488v16>
- Lodolini, Elio. 1989. "The War of Independence of Archivists". *Archivaria* (28): 36-47. Fecha de consulta: 10 de enero de 2020.
<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11569/12515>
- Muller, Samuel, Johan Feith y Robert Fruin. 1898. *Handleiding voor het ordenen en beschrijven van archieven: ontworpen in opdracht van de Vereeniging van Archivariissen in Nederland*. Groningen: Erven B. van der Kamp.
- Roberts, John W. 1987. "Archival theory: much ado About shelving". *American Archivist* 50 (1): 66-74.
<https://doi.org/10.17723/aarc.50.1.l357257455776g52>
- Roberts, John W. 1990. "Archival theory: Myth or banality?". *American Archivist* 53 (1): 110-120.
<https://doi.org/10.17723/aarc.53.1.a56364w710276424>
- Roberts, John W. 1994a. "Practice makes perfect, theory makes theorists". *Archivaria* (37): 111-121. Fecha de consulta: 10 de enero de 2020.
<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11990/12953>.

- Roberts, John W. 1994b. "Response to Terry Eastwood Paper". *Archivaria* (37): 131-133. Fecha de consulta: 10 de enero de 2020.
<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11992/12955>
- Schaeffer, Roy C. 1992. "Transcendent concepts: Power, appraisal, and the archivist as 'social outcast'". *American Archivist* 55 (4): 608-619.
<https://doi.org/10.17723/aarc.55.4.g8x4677115671880>
- Schellenberg, Theodore R. 1956. *Modern Archives. Principles and Techniques*. Chicago: University of Chicago Press.
- Stielow, Frederick J. 1991. "Archival theory redux and redeemed: Definition and context toward a general theory". *American Archivist* 54 (1): 15-26.
<https://doi.org/10.17723/aarc.54.1.k84780387v18358k>
- Thomassen, Theo. 1999. "Archivists Between Knowledge and Power on the Independence and Autonomy of Archival Science and the Archival Profession". *Arhivski vjesnik* (42): 149-167. Fecha de consulta: 10 de enero de 2020.
<https://hrcak.srce.hr/10590>

Para citar este texto:

Ávila, Rodrigo Fortes de, Maria Teresa Navarro de Britto Matos y Miguel Ángel Rendón Rojas. 2021. "Teorizar la teoría: un debate sobre la independencia epistemológica archivística". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 13-28.
<https://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58228>

O assunto de obras literárias ficcionais: uma perspetiva de leitores portugueses

Patrícia de Almeida*

Artículo recibido:

3 de enero de 2020

Artículo aceptado:

5 de mayo de 2020

Artículo de investigación

RESUMO

O assunto das obras de cariz ficcional mostra-se difícil de determinar, dadas as especificidades do texto literário. Muito embora, como apontam vários estudos, tal é necessário e possível, através de uma abordagem categorial ao assunto e tendo em consideração o contexto e os utilizadores dos serviços de informação. Assim sendo, este trabalho tem como objetivo averiguar quais as possíveis categorias constituintes do assunto em ficção, na perspetiva de utilizadores de bibliotecas, comparando-as com as apontadas pela literatura científica internacional. Para tal, realiza-se um estudo de caso de âmbito exploratório e qualitativo, numa biblioteca pública

* Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra, Portugal
mebpatricia@gmail.com

portuguesa. Os resultados mostram que a abordagem categorial ao assunto também serve os interesses dos leitores participantes nesta investigação, mas que nem todas as categorias apontadas nos estudos internacionais se mostram pertinentes. Afigura-se, porém, plausível o surgimento de uma outra (sub)categoria para a descrição do assunto em ficção.

Palavras-chave: Indexação; Assunto; Ficção; Portugal

La materia en las obras literarias de ficción: una perspectiva de lectores portugueses

Patrícia de Almeida

RESUMEN

La determinación de la materia en las obras de ficción es una tarea difícil debido a las especificidades del texto literario. Sin embargo, tal como señalan varios estudios, esta tarea es necesaria y posible de realizar mediante una aproximación a la materia con categorías y teniendo en cuenta el contexto y los usuarios de los servicios de información. Considerando esto, el presente artículo tiene como objetivo investigar las posibles categorías que forman parte de la materia en la ficción, desde la perspectiva de los usuarios de bibliotecas, comparándolas con aquéllas indicadas en la literatura científica internacional. Con este fin, se realizó un estudio de caso exploratorio y cualitativo en una biblioteca pública portuguesa. Los resultados muestran que la aproximación a la materia por categorías también resultó de interés para los usuarios lectores que participaron en la investigación, aunque no todas las categorías señaladas en los estudios internacionales resultaron pertinentes. Sin embargo, parece plausible la existencia de otra (sub)categoría para la descripción de la materia en ficción.

Palabras clave: Indexación; Materia; Ficción; Portugal

The determination of subject in fictional literary works: a viewpoint of Portuguese readers*Patrícia de Almeida***ABSTRACT**

It is difficult to determine the subject of fictional works, due to the specific characteristics of the literary text. However, as several studies point out, this is necessary and possible through an approach to the subject, by subdividing it into categories and considering the context and the users of information services. Thus, the objective of this paper is to investigate the possible categories which form part of the subject in fiction, from the viewpoint of the library users, and to compare them with those described in the international scientific literature. To this end, an exploratory and qualitative case study was carried out in a Portuguese public library. The results show that the subdivision of the subject into categories fits the viewpoint of the readers participating in this research, but not all the categories pointed out in the international studies are relevant. However, the development of another (sub)category for the subject description of fiction seems plausible.

Keywords: Indexing; Subject; Fiction; Portugal

A INDEXAÇÃO POR ASSUNTO NAS BIBLIOTECAS

No âmbito dos serviços prestados pelas bibliotecas, um dos tópicos mais relevantes é aquele que respeita à indexação, concretamente à atribuição de termos de assunto a um determinado documento, desta forma apontando ou indicando o seu conteúdo, significado, finalidade ou características (Anderson e Pérez-Carballo, 2001). Trata-se de uma prática já com alguns séculos (Witty, 1973), todavia considera-se que ganhou mais relevância a partir do século XIX, face à crescente quantidade de informação e à consequente necessidade de a organizar e de garantir o seu acesso (Silva e Fujita, 2004).

Ao longo do tempo, a indexação por assunto foi-se afirmando como um serviço essencial na generalidade das bibliotecas, já que este permite aos utilizadores recuperar a informação pretendida, mais concretamente encontrar

o documento preciso para colmatar as suas necessidades de informação, sejam elas reais ou potenciais. Daí que seja difícil (senão mesmo impossível) encontrar, nas estantes ou nas bases de dados das bibliotecas, um documento ao qual não tenha sido atribuída uma classe e termos de assunto (Saarti, 2002). Se se gastar o tempo com a busca do documento e não com o seu uso propriamente dito, será quase certo que o utilizador não voltará a recorrer à coleção da biblioteca. Poupar o tempo do leitor é, portanto, uma questão bastante significativa, já ressaltada por Ranganathan (1931), na quarta lei para os serviços de biblioteca. Advoga-se, então, que as bibliotecas devam proporcionar aos utilizadores dos seus serviços um acesso rápido, simples e eficaz a todo o tipo de documentos e a toda a informação.

Não obstante a reconhecida importância, qualquer indexador poderá falar da grande complexidade do seu trabalho e dos inúmeros desafios colocados no ato da seleção e atribuição dos termos de assunto a um documento. Anderson (2002) contabilizou pelo menos vinte decisões importantes, respeitantes ao trabalho do indexador. Ora, se a complexidade da indexação por assunto é uma realidade para a generalidade dos documentos, sê-lo-á muito em particular para os documentos de cariz ficcional (Fedeli, 2015). Antonio e Moraes (2012) afirmam que a indexação de ficção por assunto é algo bastante difícil, especialmente por não existirem instrumentos nem abordagens metodológicas adequadas para tal, isto quando comparado com o tratamento dado aos documentos de cariz não ficcional. Em ficção, por exemplo, não se encontra facilmente um resumo ou uma introdução e os títulos não se afiguram um ponto de informação confiável em relação ao assunto, podendo ser até mesmo enganadores (Broughton, 2004). Será impraticável a leitura integral das obras literárias pelos bibliotecários ou mesmo a leitura de uma parte¹, pois absorve um tempo considerável ao indexador, pouco viável para os serviços de informação com escassez de recursos. Não obstante, a análise e a recuperação de conteúdo de ficção são tópicos verdadeiramente interessantes para a Ciência da Informação, em especial devido à natureza multidimensional e interpretativa das obras literárias e ao facto de estas terem ampla utilização nas bibliotecas (Saarti, 2019).

As questões problemáticas poderão ser, pelo menos em parte, uma explicação para o facto de a tradição da Biblioteconomia ditar que um documento ficcional seja analisado pelos seus aspetos factuais e tratado pela sua forma ou género literário e não pelo seu conteúdo propriamente dito, o que

1 É o caso do modelo MENTIF (Sabbag, 2017), onde é proposta a leitura dos últimos capítulos dos romances. Contudo, considera-se que este modelo poderá ampliar os pontos de acesso ao assunto nos registos bibliográficos, o que, possivelmente, acarretará ganhos na recuperação da informação.

fica claro quando comparado com um documento não ficcional. Veja-se o caso da Classificação Decimal Universal, por exemplo, em que a classe 8 se destina a Língua, Linguística e Literatura, sendo esta última notada com 82 e com auxiliares de forma: 82-1 para poesia, 82-31 para romance, 82-4 para ensaios... Saarti (2002; 2019) defende que, na verdade, os sistemas classificatórios deixam intocada a descrição do conteúdo em ficção. Muito recentemente, um estudo em contexto europeu (Almeida, 2019a) mostra que são escassas as bibliotecas nacionais que proporcionam aos utilizadores dos seus catálogos em linha os termos de assunto relativos ao conteúdo do Romance literário. Em consequência, a tradição de não indexar por assunto as obras de cariz ficcional ou o enviesamento do tratamento documental pela forma/género terão, certamente, um impacto não negligenciável na recuperação da informação e no acesso aos documentos ficcionais.

O ASSUNTO NAS OBRAS LITERÁRIAS DE CARIZ FICCIONAL

Os utilizadores de bibliotecas nem sempre possuem um conhecimento prévio da informação que procuram e dos documentos que pretendem consultar; este é um mal-entendido antigo, refere Eco (1994). No caso dos textos de cariz ficcional, a questão não só se mantém como se agrava, uma vez que, normalmente, não existem termos de assunto para a recuperação da informação.

Fedeli (2015) relata que, mesmo quando se trata de obras ficcionais, os utilizadores pesquisam a informação por assunto e que a única maneira de os bibliotecários ajudarem é socorrerem-se da sua experiência pessoal. Este não será um aconselhamento profissional e, por certo, haverá casos em que os pedidos dos utilizadores não serão devidamente atendidos, o que terá um impacto adverso não só na boa imagem dos serviços prestados pelas bibliotecas e pelos bibliotecários mas também nos hábitos de leitura em geral. Um estudo recente (Almeida, 2019b) corrobora a ideia de que a seleção de leituras literárias é maioritariamente feita na biblioteca e não em momento anterior. E, se por um lado, se reconhece o papel especializado dos profissionais da biblioteca na recomendação de leituras, por outro verifica-se serendipidade e solidão do leitor no momento da seleção de leituras. Mais relevante será o facto de, na perspetiva dos leitores, o estudo apontar o assunto da obra literária como o elemento mais importante, tanto no momento de seleção como no de recomendação de leituras. Desta feita, a indexação por assunto de textos de cariz ficcional terá, certamente, pertinência no serviços prestados pelas bibliotecas. Saarti (2019) afirma que a necessidade prática de recuperação

de obras de cariz ficcional permaneceu inalterada, tanto para fins privados como para comerciais, enquanto as possibilidades de criação de sistemas de recuperação para a ficção aumentaram. Resta a tarefa, não menos complexa, de conseguir determinar o(s) assunto(s) das obras ficcionais.

Mesmo para indexadores mais experientes, a determinação do assunto em ficção não se afigura uma tarefa fácil, pelo menos não o será de uma forma consistente e universal. O termo *assunto* por si só levanta já questões que dividem a literatura da biblioteconomia. Veja-se a tradução da palavra em língua inglesa, onde coexistem “subject” e “aboutness”, muito embora os dois vocábulos possam ou devam ser considerados sinónimos, como defende Hjørland (2016). O próprio conceito de *assunto* é também subjetivo e discutível, podendo abarcar aspetos conotativos ou denotativos, expressivos ou factuais, de significado ou de significante, de conteúdo ou de forma (Bell, 1992; Saarti, 1999; Hypén e Mäkelä, 2011). Desta feita, o assunto alcança uma multiplicidade de tópicos ou categorias possíveis.

Embora a história da análise do conteúdo de ficção seja curta e não abranja mais do que um século (Saarti, 2019), ao longo dos últimos anos, foram surgindo diversas propostas para ultrapassar o problema da determinação do assunto. A perspetiva facetada ou categorial ao que se entende por *assunto* parece ser a que reúne o consenso da generalidade dos investigadores. Tal é compreensível, uma vez que esta abordagem confere uma certa lógica ao difícil processo de indexação (Silva e Fujita, 2004). Por outro lado, e na ótica do entendimento diferenciado do que pode constituir o assunto, verifica-se que os investigadores já não estão em total acordo no que toca às categorias possíveis ou adequadas para a determinação do assunto em ficção. Isto mesmo poderá confirmar-se numa breve revisão dos trabalhos mais relevantes sobre esta questão, que a seguir se apresenta.

Na Europa nórdica, para a determinação do assunto em ficção e tendo por base estudos com utilizadores, Pejtersen (1979) sugeriu as categorias “subject-matter”, “frame” (time, place, social environment, profession), “author’s intention/attitude” e “accessibility”. Andersson e Holst (1996) revisitaram este trabalho e apresentaram um modelo categorial com “phenomena”, “frame” e “author’s intention”. O “Tesauro för indexerings av skönlitteratur” (“Thesaurus for the indexing of fiction” (trad. ingl.), Jansson e Södervall, 1987) propõe um sistema elaborado de categorias: “setting (time, and place)”; “persons (development, social relations, and profession/occupation)”; e “subject (ideology, action, nature, and human body)”. Esta proposta inspirou projetos finlandeses (Kaunokki Finish Fiction Thasaurus, FinnONTO e Booksampo), que combinam diferentes fontes de dados com o conhecimento dos utilizadores (Saarti e Hypén, 2010; Hypén e Mäkelä, 2011). As categorias aqui indicadas

são “genres”, “events, motives, and themes”, “actors”, “settings”, “times” e “other (technical, and typographical aspects)”.

Num enquadramento norte-americano, as “American Library Association’s Guidelines on Subject Access to Individual Works of Fiction, Drama, etc.” (ALA, 1990) propõem como categorias do assunto em ficção “form/genre”, “persons”, “setting” e “topics”, bem como uma lista de palavras com mais de 20 páginas para os cabeçalhos de assunto da Library of Congress. Da sua investigação, Clare Beghtol (1994) concluiu que “characters”, “events”, “spaces” e “times” seriam as categorias fundamentais para a indexação por assunto de ficção, estando presentes na generalidade das propostas.

Mais recentemente e em contexto europeu, Alenka Šaupel (2012; 2013) propõe como categorias de assunto: “story”, “time frame”, “information about the author”, “genre”, “personal experience with reading” e “evaluation (awards, personal evaluation)”. Já Sara Fedeli (2015) aponta “genere”, “tempo”, “ambientazione”, “tema principale”, “personaggi” e “forma del documento” como tópicos presentes nas obras de cariz ficcional e solicitadas pelos utilizadores de bibliotecas.

No Brasil, o modelo para indexação de ficção MENTIF (Sabbag, 2017) apresenta quatro categorias (personagem, evento, espaço e tempo), à semelhança das já referidas no modelo de Beghtol.

Uma análise rápida permitirá concluir que existem categorias consensuais e sempre presentes, nomeadamente as que dizem respeito ao enquadramento espaço-temporal, e que outras há dependentes da teoria que as suporta e do contexto. Tal não será surpreendente se se tiver em conta que o assunto não se mostra algo único e universal (Campbell, 2000), podendo obter-se um entendimento diferente consoante a comunidade em causa (Petersen, 1979; Anderson e Pérez-Carballo, 2001). Daí que Saarti (2019) refira que a determinação do assunto em ficção é um processo contínuo, uma interação entre o texto do escritor, o leitor e o contexto histórico-social em causa.

A indexação por assunto, em especial a de documentos de cariz ficcional, não se afigura um trabalho propriamente neutro e objetivo, nem apresenta procedimentos exatos e universais (Mai, 2001; Broughton, 2004). O trabalho do indexador deve, a todo o momento, considerar a visão e os interesses dos utilizadores dos seus serviços (Silva e Fujita, 2004). É para a satisfação das necessidades informacionais dos utilizadores que o indexador trabalha e a opinião deles poderá constituir uma espécie de garantia ao trabalho realizado pelo profissional. Portanto, públicos diferentes terão necessidades específicas que devem ser consideradas pelo indexador (Saarti, 2019). Neste sentido, os utilizadores podem colaborar no aumento da qualidade dos serviços prestados, em concreto na construção das coleções, na representação e organização da informação, sendo parte ativa na construção de soluções para

resposta às necessidades de outros utilizadores (Alvarez e Vidotti, 2017). Recorde-se, igualmente, que um instrumento ou metodologia criados por uma autoridade epistémica poderá não estar em sintonia com as necessidades do público que se pretende servir (Albrechtsen e Pejtersen, 2000). Portanto, para satisfazer convenientemente as necessidades informacionais do público dos serviços de biblioteca, parece útil e desejável a realização de estudos com utilizadores.

Muito embora existam importantes questões problemáticas, a literatura da Biblioteconomia mostra que será possível realizar uma indexação por assunto de obras de cariz ficcional com algum grau de consistência e de replicabilidade (Saarti, 2002; Hypén e Mäkelä, 2011; Moraes, 2012; Fedeli, 2015), desta forma facilitando o acesso e a recuperação da ficção. Considera-se até que, ao longo dos últimos anos, tem havido uma atenção crescente pela indexação por assunto de ficção, muito provavelmente devido ao interesse dos utilizadores por estes documentos e devido ao potencial que as tecnologias e a inteligência artificial apresentam e ao que isso poderá trazer aos serviços prestados pelas bibliotecas e pelas plataformas comerciais.

Neste enquadramento teórico sobre a indexação por assunto de ficção e face à ausência generalizada de estudos efetivos fundamentados em contexto português, considera-se que será pertinente e útil conhecer o ponto de vista dos utilizadores de biblioteca portugueses sobre o que entendem ser o assunto da obra ficcional. Desta forma, poder-se-á abrir portas à reflexão sobre a realidade portuguesa e, possivelmente, levá-la para a discussão do tópico a nível internacional.

METODOLOGIA

Em sequência da lacuna verificada, este trabalho tem como objetivo específico averiguar as possíveis categorias constituintes do assunto de obras de cariz ficcional, na perspetiva de utilizadores de bibliotecas em Portugal, comparando-as, posteriormente, com as apontadas pela literatura científica internacional. Assim, propõe-se um pequeno estudo de caso de âmbito exploratório e qualitativo, em contexto português. Metodologicamente, opta-se pela técnica de questionário e pelo estudo de caso, uma vez que este se evidencia como uma pesquisa empírica que investiga fenómenos contemporâneos em contexto de vida real (Yin, 2003), o que é, em verdade, o que aqui se pretende.

Para a realização da investigação, foi selecionada uma biblioteca pública municipal, localizada no norte de Portugal, e foi determinado o género literário ficcional narrativo Romance (82-31 na Classificação Decimal Universal).

A ficção será o tipo de literatura mais popular, especialmente nas bibliotecas públicas (Saarti, 2019). Dadas as suas especificidades, o Romance será o género mais procurado e requisitado² para a leitura domiciliária e, por certo, o mais complexo, no que ao texto narrativo diz respeito. A escolha da biblioteca explica-se por pertencer à tipologia mais acessível ao público em geral e por ali se obter a autorização e a colaboração das entidades municipais, sem as quais a investigação não seria possível. Assim sendo, o estudo concretiza-se com dados provenientes de uma amostra por conveniência.

Com a colaboração dos recursos humanos afetos à biblioteca, foi solicitado aos utilizadores que preenchessem um breve questionário, no momento de devolução de um Romance previamente requisitado para leitura domiciliária. A participação no estudo foi voluntária e anónima, informando-se que a finalidade seria obter a livre opinião dos leitores (pelo que não existiriam respostas certas ou erradas) e que os dados recolhidos seriam considerados confidenciais. Muito embora não se tenha obtido um número massivo de participações, o cariz voluntário evitou constrangimentos e respostas de circunstância, possíveis enviesamentos da investigação. Considera-se, portanto, que os dados obtidos são fidedignos e em número analisável, sem recurso a tecnologia digital.

O questionário solicitou dados relativos a:.

- idade, sexo e habilitações literárias, a fim de se apurar a diversidade ou não dos leitores participantes na investigação;
- título e autoria do Romance, para validação do género literário e certificação da variedade ou não de obras ficcionais;
- assunto do Romance, mediante o preenchimento de espaços (máximo 20) com palavras ou expressões livres (nunca frases), que respondessem à questão simples e direta “Assunto - O Romance que acabou de ler é sobre...?”.

Os dados obtidos foram alvo de uma análise de conteúdo. Esta consiste numa interpretação do significado de determinada informação, textual ou visual, que se organiza em temas ou categorias, podendo abranger desde uma descrição superficial até uma profunda interpretação dos discursos (Leung e Chung, 2018). Nesta investigação, realiza-se uma análise de conteúdo categorial, em conformidade com o objetivo traçado. Os dados obtidos são apresentados de forma englobada e transcritos para quadros, permitindo uma leitura analítica e comparativa com as categorias de assunto das obras

2 Este pressuposto foi confirmado pela Coordenadora da Biblioteca onde se realizou o estudo de caso.

de cariz ficcional apontadas na literatura científica internacional, estas traduzidas para Língua Portuguesa.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste estudo participaram 23 leitores, com idades compreendidas entre os 16 e os 87 anos, sendo 2 do sexo masculino e 21 do sexo feminino e possuindo habilitações literárias desde o 4.º ano a curso de mestrado. Face a estes dados e com exceção da questão de género, verifica-se a diversidade de públicos e considera-se a amostra representativa, embora pequena. Os questionários tiveram por base 23 Romances, de 15 escritores portugueses e estrangeiros. Salienta-se o facto de não existirem várias respostas para um mesmo Romance, o que permitiria um secundário mas muito pertinente estudo comparativo.

Na questão relativa ao assunto do Romance, verifica-se a atribuição de um número variável de palavras – entre 2 e 8, sendo 4 palavras a opção mais frequente. Num total de 94 palavras, constata-se que todas parecem pertencer à classe gramatical Nome, com a exceção da palavra “batalhar”, aparentemente Verbo. Tal não será surpreendente, uma vez que é a classe que gramaticalmente denomina realidades (pessoas, objetos, sensações, sentimentos...).

Estas palavras foram distribuídas tendo por referência as categorias de assunto de obras de cariz ficcional elencadas na literatura científica mais relevante, a fim de se estabelecerem possíveis paralelismos. Estando em presença de uma espécie de sistema categorial pré-definido, inclui-se também “Outra” como categoria aberta, para elementos possivelmente não enquadráveis nas categorias existentes. O número de vezes que uma palavra foi utilizada como assunto surge representado após a mesma e entre parênteses curvos. Os resultados encontram-se listados no *Quadro 1*.

Dadas as características da Língua Portuguesa³, algumas palavras suscitaram dúvidas no que toca à sua inserção de forma clara numa das classes pré-estabelecidas, podendo distribuir-se por várias, como se mostra no quadro seguinte (*Quadro 2*). Para esclarecimento cabal destes casos dúbios, os utilizadores teriam de ser especificamente questionados sobre a intencionalidade e a semântica dos vocábulos.

3 Considera-se a Língua Portuguesa algo propensa a polissemia e homonímia, ponto problemático no que respeita aos termos de assunto para indexação. Por exemplo, face à língua inglesa, verifica-se que “história” poderá corresponder a “history” ou a “story”; “romance” poderá significar “novel - a long printed story” ou “romance - relationship of love between people”.

Categorias		“Assunto - O romance que acabou de ler é sobre...?”
Forma/Gênero		<i>Ficção; Alegoria</i>
Pessoas/Personagens		<i>Jovem; Espiões; Marquesa; Rainha; Jesus; José; Maria</i>
Contexto/ Enquadramento	Tempo	<i>Século XVIII</i>
	Espaço	<i>Alorna; Corte</i>
Tópicos/ Matéria/ Eventos/ História/ Tema		<i>Espionagem (2); Amor (16); Desemprego; Acidente; Morte (3); Paixão (7); Traição; Devoção; Mundo (2); Realidade; Conquista; Magia; Felicidade; Coragem (3); Batalhar; Perda; Esperança; Vida; Encontros; Desencontros; Fé; Amizade; Vidas; Cegueira; Humanidade; Civismo; Dor; Guerra; Derrota; Intriga; Separação; Erotismo (2); Sensualidade; Segredos; Dogma; Tradição; Ateísmo; Religião</i>
Intenção/Atitude do autor		-
Acessibilidade (legibilidade)		-
Experiência pessoal de leitura		-
Avaliação		-
Formato do documento		-
Outra		-

Quadro 1. Resultados do estudo por categoria

Casos Dúbios	Forma/ Gênero	Matéria/ Evento	Personagem	Autor (intenção/ atitude)	Experiência pessoal de leitura
<i>História (2)</i>	X	X	-	-	-
<i>Família (4)</i>	-	X	X	-	-
<i>Memórias</i>	X	X	-	-	-
<i>Romantismo</i>	X	X	-	-	-
<i>Reflexão</i>	X	X	-	X	X
<i>Romance</i>	X	X	-	-	-
<i>Suspense</i>	X	-	-	-	X
<i>Ironia</i>	X	X	-	X	-
<i>Emoção</i>	-	X	-	-	X

Quadro 2. Casos dúbios do estudo

Na globalidade dos resultados, poder-se-á concluir que existe pouca atenção destes leitores para a categoria Forma/Gênero, talvez por se tratar de informação já fornecida pela classificação documental, como é o caso de “ficção”. Pelo contrário, a categoria Pessoas/Personagens merece maior atenção, encontrando-se informação com nome próprio (“Maria”), com estatuto social (“Rainha”), com quantidade singular (“jovem”) e coletiva (“espões”).

Verifica-se que os leitores de Romances que participaram neste estudo não são muito sensíveis ao enquadramento Espaço e Tempo, o que poderá ser algo surpreendente se se recordar que esta(s) categoria(s) marca(m) presença constante na literatura da Biblioteconomia sobre o assunto de obras de cariz ficcional narrativo e que também são categorias do texto narrativo, no âmbito dos estudos literários⁴. Aqui, constata-se apenas a referência a um tempo bastante alargado (“Século XVIII”), a uma localização geográfica (“Alorna”) e a um espaço social (“corte”).

Na categoria relacionada com Matéria/Tema/Tópicos/Eventos/História, e tendo em conta o seu caráter abrangente e generalista, foram incluídas todas as palavras que não encontraram enquadramento nas restantes classes, o que explica o seu número mais alargado. No entanto, ao analisar este conjunto de palavras em particular, parece detetar-se a existência de alguns sememas⁵ distintivos. Assim, palavras como “acidente”, “traição”, “perda”, “derrota” aparentam decorrer de ações concretas ocorridas no enredo do Romance e não se encontram na mesma esfera de assunto de palavras como “amor”, “vidas”, “mundo”, “tradição”, estas mais panorâmicas e abstratas. Considera-se que, nesta categoria em particular, talvez fosse útil aprofundar a granularidade do assunto, sendo viável uma outra categoria (ou sub-categoria) que permitisse distinguir aquele assunto procedente de ações e momentos específicos de enredo do outro assunto amplo e resultado global da trama narrativa.

Contrariamente a algumas sugestões de categoria apontadas pela literatura internacional, não se detetaram marcas claras da Intenção/Atitude do autor e da Experiência pessoal de leitura, apenas dois a três casos de caráter duvidoso. Por exemplo, a palavras “reflexão” poderá indicar que o Romance é sobre uma reflexão do autor ou até das personagens, ou que está escrito sob a forma de reflexão ou que propiciou a reflexão do leitor. Também não se distinguiram visivelmente outras categorias além das apontadas na literatura da Biblioteconomia, nem referências à Acessibilidade da leitura para os diferentes públicos. Muito provavelmente porque a leitura dos Romances se deu em

4 Consideram-se categorias da narrativa: ação, tempo, espaço, personagens, narrador e narratário.

5 Entende-se o lexema enquanto unidade com informação morfológica e semântica de mais alto nível. O semema será o somatório dos semas que formam o significado global do lexema e dele se distingue pela representação do seu conteúdo semântico.

formato papel, não existem referências ao Formato do documento. A categoria Avaliação também não foi alvo da atenção dos leitores, muito embora, saliente-se, três Romances lidos sejam da autoria de dois escritores galardoados com o Prémio Nobel da Literatura.

Posto isto, poderá concluir-se que, de uma forma global, a abordagem categorial ao assunto de obras de cariz ficcional serve os interesses dos leitores participantes neste estudo. A análise dos dados permitiu verificar que, na perspetiva destes utilizadores portugueses de biblioteca pública municipal, o assunto de Romances é alicerçado, essencialmente, em quatro categorias já apontados por estudos internacionais, a saber: Forma/Género; Pessoas/Personagens; Contexto/Enquadramento (Tempo/Espaço); e, sobretudo, Tópicos/Matéria/Eventos/História/Tema. Mais se apurou que a abrangência e a granulicidade deste último tópico permitirão o possível surgimento de uma nova categoria de assunto em ficção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na generalidade das bibliotecas, o assunto dos documentos de cariz ficcional mostra-se difícil de determinar, dadas as características inerentes ao texto literário. No entanto, tal é possível e necessário, como mostra a literatura internacional da Biblioteconomia. Para tal, deverão ser tidos em consideração o contexto e os utilizadores dos serviços de informação. Até ao momento, não se conhece uma linha de estudos que reflita a realidade portuguesa, especificamente estudos de utilizadores sobre o assunto de obras de cariz ficcional. Assim, esta investigação tem algum mérito ao trazer para a discussão internacional a contribuição de uma parte do público português leitor de Romances.

Trata-se, contudo, de um pequeno estudo, com limitações de amostra, pelo que os resultados obtidos e a sua análise deverão ser enquadrados no escopo particular deste trabalho e deles não se infere informação geral, antes pistas a seguir sobre as categorias de assunto na perspetiva de leitores portugueses. E este será o principal problema dos estudos de indexação de ficção: identificar os aspetos que são relevantes e proveitosos para os utilizadores e que, por isso, merecem o esforço dos serviços de informação para serem indexados. Lembra Saarti (2019) que há muito trabalho a ser feito no desenvolvimento de melhores sistemas de informação para lidar com a ficção.

Assim sendo, para melhorar os serviços prestados a todos os leitores de ficção, considera-se fundamental mais investigação sobre o tema da indexação por assunto de obras literárias de cariz ficcional. Uma investigação adicional e mais alargada será essencial no contexto português, uma vez que escasseiam

estudos e que os resultados do presente trabalho se encontram limitados pelos números da amostra.

Agradecimentos

A autora gostaria de agradecer às entidades municipais a autorização para a realização deste estudo, bem como a preciosa colaboração da Coordenadora da Biblioteca e de todos os leitores anônimos que responderam ao questionário.

REFERÊNCIAS

- ALA (American Library Association). 1990. *Guidelines on subject access to individual works of fiction, drama, etc.* Chicago: ALA.
- Albrechtsen, Hanne e Annelise Pejtersen. 2000. "Bringing Classifications Closer to Home: The Design of Ecological Classification Schemes for Cooperative Work". International Workshop on Classification Schemes in Cooperative Work, Philadelphia, december 2000.
- Almeida, Patrícia de. 2019a. "Tendencias europeas en la indización por asunto de ficción narrativa". *Anales de Documentación* 22 (1): 1-10.
<https://doi.org/10.6018/analesdoc.22.1.339791>
- Almeida, Patrícia de. 2019b. "Del procés de tria a la prescripció de lectures literàries a la biblioteca". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 42.
<http://dx.doi.org/10.1344/BiD2019.42.19>
- Alvarez, Edgar e Silvana Vidotti. 2017. "Sistemas de Recomendação para Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación". *Informação & Tecnologia* 4 (2): 46-62.
<https://doi.org/10.22478/ufpb.2358-3908.2017v4n2.40537>
- Anderson, James. 2002. "Indexing, teaching of See: Information retrieval design". *The Indexer* 23 (1): 2-7.
https://www.theindexer.org/files/23-1/23-1_002.pdf
- Anderson, James e José Pérez-Carballo. 2001. "The nature of indexing: how humans and machines analyse messages and texts for retrieval. Part I: Research, and the nature of human indexing". *Information Processing and Management* 37 (2): 231-254.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.118.5450&rep=rep1&type=pdf>
- Andersson, Rolf e Erik Holst. 1996. "Indexes and Other Depictions of Fiction: A New Model for Analysis Empirically Tested". *Swedish Library Research/Svensk biblioteksforskning* 2-3: 77-95.
- Antonio, Deise e João Moraes. 2012. "Análise documental de obras de ficção: a indexação na perspectiva do percurso gerativo de sentido", em *Desafios e perspectivas científicas para a organização e representação do conhecimento na atualidade*, editado por José Guimarães e Vera Dodebei, 45-48. Marília: ISKO; Brasil-FUNDEPE.

- Beghtol, Clare. 1994. *The Classification of Fiction: The Development of a System Based on Theoretical Principles*. Metuchen: Scarecrow Press.
- Bell, Hazel. 1992. "Should fiction be indexed? The indexability of text". *The Indexer* 18 (2): 83-86.
https://www.theindexer.org/files/18-2/18-2_083.pdf
- Broughton, Vanda. 2004. *Essential classification*. London: Facet Publishing.
- Campbell, Donald Grant. 2000. "Queer theory and the creation of contextual subject access tools for gay and lesbian communities". *Knowledge Organization* 27 (3): 122-131.
- Eco, Umberto. 1994. *A Biblioteca*. Lisboa: Difel.
- Fedeli, Sara. 2015. "La soggettazione della narrativa per bambini e ragazzi". *Italian Journal of Library, Archives, and Information Science* 6 (3): 101-120.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5226796>
- Hjørland, Birger. 2016. "Subject (of documents)". *ISKO Encyclopedla of Knowledge Organization*.
<http://www.lsko.org/cyclo/subject>
- Hypén, Kaisa e Eetu Mäkelä. 2011. "An ideal model for an information system for fiction and its application: Kirjasampo and Semantic Web". *Library Review* 60 (4): 279-292.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242531111127848/full/html>
- Jansson, Eiler e Bo Södervall. 1987. *Tesaurus för indexering av skönlitteratur*. Examensarbete. Borås: Högsb.
- Leung, Doris e Betty Chung. 2018. "Content Analysis: Using Critical Realism to Extend Its Utility", em *Handbook of Research Methods in Health Social Sciences*, editado por Pranee Liamputtong, 827-841. Singapore: Springer.
- Mai, Jens-Erik. 2001. "Semiotics and indexing: an analysis of the subject indexing process". *Journal of Documentation* 57 (5): 591-622.
<https://pdfs.semanticscholar.org/e319/66f6b33e0468e269ce5d2a-245dc96774535c.pdf>
- Moraes, João. 2012. "Aboutness in Fiction: Methodological Perspectives for Knowledge Organization", em *Advances in Knowledge Organization - Proceedings of the Twelfth International ISKO Conference*, editado por Arashanipalai Neelameghan e K. S. Raghavan, 242-248. Mysore: Ergon Verlag.
- Pejtersen, Annalise. 1979. "The meaning of 'about' in fiction indexing and retrieval". *ASLIB Proceedings* 31 (5): 251-257.
- Ranganathan, Sivali Ramamrita. 1931. *Five Laws of Library Science*. Madras: Madras Library Association.
- Saarti, Jarmo. 1999. "Fiction indexing and the development of fiction thesauri". *Journal of Librarianship and Information Science* 31 (2): 85-92.
<https://doi.org/10.1177%2F096100069903100203>
- Saarti, Jarmo. 2002. *Aspects and methods of fictional literature knowledge organization*. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto per le Previsioni e le Ricerche Internazionali.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.103.1036&rep=rep1&type=pdf>

- Saarti, Jarmo. 2019. "Fictional literature, classification and indexing". *Knowledge Organization* 46 (4): 320-332.
- Saarti, Jarmo e Kaisa Hypén. 2010. "From thesaurus to ontology: the development of the Kaunokki Finnish fiction thesaurus". *The Indexer* 28 (2): 50-58.
<https://online.liverpooluniversitypress.co.uk/doi/pdf/10.3828/indexer.2010.15>
- Sabbag, Deise. 2017. "Orientações para uso do MENTIF (Metodologia para Indexação de Ficção)", em *Manual de política de indexação para as bibliotecas universitárias da Unesp*, coordenado por Mariângela Fujita, 19-21. S. Paulo: Unesp.
<https://www.biblioteca.unesp.br/portal/arquivos/manual-politica-indexacao-2017.pdf>
- Šauperl, Alenka. 2012. "Pinning down a novel: characteristics of literary works as perceived by readers". *Library Review* 61 (4): 286-303.
<https://doi.org/10.1108/00242531211267581>
- Šauperl, Alenka. 2013. "Four Views of a Novel: Characteristics of Novels as Described by Publishers, Librarians, Literary Theorists, and Readers". *Cataloging & Classification Quarterly* 51 (6): 624-654.
<https://doi.org/10.1080/01639374.2013.773953>
- Silva, Maria Remédios e Mariângela Lopes Fujita. 2004. "A prática de indexação: análise da evolução de tendências teóricas e metodológicas". *Transinformação* 16 (2): 133-161.
<http://hdl.handle.net/11449/114455>
- Witty, Francis. 1973. "The beginnings of indexing and abstracting: some notes towards a history of indexing and abstracting in antiquity and the middle ages". *The Indexer* 8 (4): 193-198.
https://www.theindexer.org/files/08-4/08-4_193.pdf
- Yin, Robert. 2003. *Estudo de caso. Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Para citar este texto:

- Almeida, Patrícia de. 2021. "O assunto de obras literárias ficcionais: uma perspectiva de leitores portugueses". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 29-44.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58236>

Problemas en la difusión de fonogramas desde instituciones de patrimonio y soluciones mediante procesos de gestión

Luis Fernando Ramos Simón*

Ignacio Miró-Charbonnier**

Artículo recibido:
27 de marzo de 2020

Artículo aceptado:
29 de junio de 2020

Artículo de revisión

RESUMEN

La gestión de los fonogramas en las instituciones de patrimonio plantea un sinnúmero de dificultades, sobre todo desde la perspectiva de los derechos de los titulares de las obras. El estudio describe un proceso de gestión documental, representado mediante diagramas de flujo, que está dirigido a resolver las principales dificultades a las que se enfrentan los gestores al momento de divulgar colecciones de fonogramas. En cuanto a la situación de los posibles titulares de derechos sobre los fonogramas, se analizan sucesivamente: a) los diferentes tipos de derechos sobre los documentos sonoros;

* Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Complutense de Madrid, España
lframoss@ucm.es

** Departamento de Musicología, Universidad Alfonso X El Sabio, España
jmirocha@uax.es

b) la duración de la protección de los derechos de los autores; c) la duración de los derechos conexos; y d) algunos problemas específicos de la gestión de derechos de autor en las instituciones de patrimonio. En conjunto, el estudio ofrece una herramienta para dar respuesta a la mayoría de los problemas que puede plantear en este entorno la difusión de los fonogramas, y demuestra las ventajas de disponer de una política de derechos de autor en las instituciones, tanto para la gestión interna de sus colecciones de fonogramas como para la difusión de éstas en la sociedad actual.

Palabras clave: Fonogramas; Grabaciones Sonoras; Derechos de Autor; Instituciones de Patrimonio Cultural

Problems in disseminating sound recordings from heritage institutions and solutions through management processes

Luis Fernando Ramos Simón and Ignacio Miró-Charbonnier

ABSTRACT

Phonogram management in heritage institutions poses endless difficulties, especially as regards the rights of the owners of these works. The study presents a document management process, represented by a set of flowcharts, aiming to solve the main difficulties faced by managers willing to spread phonogram collections. The situation of the possible holders of phonogram rights is analyzed successively: a) the various types of rights on sound recordings; b) the duration of the protection of author's rights; c) the duration of the related rights; and d) some specific problems of copyright management in heritage institutions. As a whole, the study offers a tool for responding to most of the problems posed by phonogram dissemination, and shows the advantages of having a copyright policy in institutions, both for the internal management of their phonogram collections and for dissemination of these in present-day society.

Keywords: Phonograms; Sound Recordings; Copyright; Cultural Heritage Institutions

Abreviaturas

a/i/e: Artistas, intérpretes y ejecutantes.

DPI: Derechos de propiedad intelectual.

EGCD: Entidades de gestión colectiva de derechos.

LPI: Texto legal vigente de Ley de Propiedad Intelectual.

INTRODUCCIÓN

Este artículo pretende describir un proceso de utilidad para quienes custodian colecciones de documentos sonoros y se enfrentan a la tarea de difundir algunas de estas piezas musicales y/o sonoras. Aunque el estudio está elaborado teniendo en cuenta el contexto español, queda muy ajustado a los convenios internacionales y a la legislación europea adoptada por España.

Una de las tareas más complejas que deben afrontar las instituciones de patrimonio cultural, además de las ligadas al proceso técnico documental (catalogación, clasificación, preservación, etc.), es la de resolver las incertidumbres legales que plantean la difusión y la preservación de las grabaciones sonoras o fonogramas.

En efecto, la tipificación legal de esos documentos en cuanto a difundirlos, incluso a pequeñas audiencias, resulta ser un asunto muy complicado. Además del número de sujetos que participan en la elaboración y difusión de un fonograma, hay dos aspectos muy importantes a considerar: por un lado, las grabaciones se gestaron en un mundo muy diferente del actual, y por eso mismo pueden hoy en día resultar atractivas para determinados públicos o situaciones no previstos inicialmente; por otro, la disponibilidad de nuevas tecnologías facilita el tratamiento novedoso de los documentos, lo cual puede suscitar enormes expectativas económicas.¹

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Para referirnos a los documentos sonoros, usaremos aquí la denominación de *fonogramas*, término elegido para designar a ese tipo de documento por

1 Pensemos, por ejemplo, en las grabaciones de jazz de la segunda o tercera décadas del siglo pasado, para las que puede darse la casualidad de que un *revival* de la moda de los años veinte haga virales algunas piezas musicales de hace un siglo, que ya sólo se encuentren disponibles en las instituciones de patrimonio cultural.

la Ley de Propiedad Intelectual (LPI, 1996-2020) y por convenios internacionales (OMPI, 1971). La LPI los define como “toda fijación exclusivamente sonora de la ejecución de una obra o de otros sonidos” (1996-2020: art. 114.1). El concepto fue acuñado por las casas discográficas que impulsaron la Convención de Roma (1961), por la cual lograron protección internacional (Rodríguez Tapia, 2007: 645).

Los fonogramas implican información incorporada a un soporte de manera tal que pueda ser traducida en sonido mediante la sola participación de los aparatos adecuados. Éstos podrán ser de tipo mecánico, eléctrico, digital, o de cualquiera de sus posibles combinaciones. La información puede haber resultado, bien del proceso de “fijar” un determinado acontecimiento sonoro, o bien de otro proceso que no partía de un hecho sonoro pero que ha producido “algo” que podrá sonar cuando sea sometido a la transformación adecuada. El nombre de *grabación* suele aplicarse solamente al primero de esos dos tipos de proceso; debería servir también para el segundo, pues de ambos resultan documentos sonoros, en el sentido de “productores potenciales de sonido” (Ramos Simón y Miró-Charbonnier, s. a.).

En estos últimos años, el patrimonio cultural ha suscitado gran interés, especialmente en cuanto a su conservación y su digitalización. Una consecuencia directa de lo anterior ha sido la expresión “instituciones de patrimonio cultural”, que ha tenido plasmación legal en una reciente Directiva del Parlamento Europeo (Parlamento Europeo, 2019). En ella, las instituciones que se consideran de *patrimonio cultural* son “una biblioteca o un museo accesibles al público, un archivo o una institución responsable del patrimonio cinematográfico o sonoro” (Parlamento Europeo, 2019: art. 2.3). Esa nueva Directiva señala que con la digitalización de ese patrimonio se puedan realizar distintos tipos de uso de los contenidos conservados en las instituciones de patrimonio cultural, por ejemplo, en el caso de obras descatalogadas o fuera de circuito comercial. Por ello, se las debe dotar de un conjunto de mecanismos que faciliten dichos usos, especialmente en lo que se refiere a instrumentos jurídicos y de gestión.

El resultado de mecanismos como los citados permitiría usos más sencillos de las colecciones, ya que las obras sonoras en soporte digital se prestan a un manejo más fácil para su difusión y su explotación. También serían muy tangibles las ventajas para los representantes de los titulares de derechos, por cuanto podrían tener un acceso más sencillo a las colecciones y aprovechar lo que ofrece la institución del patrimonio cultural para sus obras: promoción, estadísticas de uso, visibilidad, etc.

OBJETIVOS

El propósito de nuestro trabajo puede expresarse mediante tres objetivos, que expresaremos comenzando con el más general y teórico, para llegar al de mayor concreción.

1. Animar a las instituciones a que alcancen un claro conocimiento de la situación de los derechos sobre sus colecciones, tanto en lo que se refiere a la autoría como en lo relativo a productores, intérpretes, y otros participantes. Ese conocimiento es fundamental para que cada institución tome decisiones seguras y fundamentadas en cuanto a difundir sus fondos sonoros.
2. Describir de manera detallada un proceso documental dedicado a examinar sistemáticamente los derechos que puedan existir sobre los fonogramas presentes en los fondos institucionales. La descripción deberá estar claramente articulada para que cada unidad documental pueda incluir el proceso en el conjunto de su gestión, averigüe qué limitaciones legales existen sobre sus documentos sonoros, y decida en qué medida los difundirá.
3. Incluir, como parte de la descripción del proceso mencionado, su representación mediante diagramas de flujo. Éstos servirán como herramienta de trabajo a las instituciones, facilitándoles la comprensión del proceso representado, y con ello la mejor adaptación a sus necesidades concretas. Los diagramas deberán sumar a la buena distribución espacial de sus elementos una condensación máxima de las frases utilizadas, para ser esquemas rápidamente comprensibles de las conexiones entre los distintos supuestos.

METODOLOGÍA

La utilidad de los diagramas de flujo para describir y regular los procesos documentales no debe ser subestimada. Numerosos autores consideran que esos diagramas deben formar parte esencial de las actividades y procesos de gestión documental. Su uso es cada vez más frecuente al diseñar y documentar esa gestión; así lo demuestran documentos como el que describe los procesos clave y de soporte de la biblioteca de la Universidad de Alcalá (PKF Attest, 2014).

Por su parte, Arias Coello afirma que “las bibliotecas y otras unidades de información son tan eficientes como lo son sus procesos” (2013: 34), y por

ello considera que para esas instituciones existen ciertos procesos *clave*, “que inciden, de manera significativa, en los objetivos estratégicos y que son críticos para el éxito de la biblioteca” (35). En consecuencia, “el personal de la biblioteca debe conocer, comprender y cumplir con los requisitos previamente establecidos [...] y debe comprender que las actividades [de cada proceso] deben realizarse con un grado de calidad que garantice que cada una de ellas es un valor añadido para el mismo” (34). Para que las instituciones lleven a cabo correctamente las actividades integrantes de los procesos, deberán articular un procedimiento, una “forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso” (35). La fijación de ese procedimiento consistirá en “documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse” (35).

Dentro de esos procedimientos, encaminados a la correcta articulación del trabajo en las organizaciones, suele figurar expresamente la tarea de decidir y diseñar diagramas de flujo; por ejemplo, en el marco del diseño de un flujo de trabajo (Sundic, 2007: 63), o en el de la gestión basada en procesos (Arias Coello, 2013).

En el ámbito bibliotecario, son muchos los casos de utilización de diagramas de flujo para gestión documental. Un ejemplo relativamente sencillo, pero no poco ilustrativo, es el que representa un proceso de colaboración entre una fundación cultural y otras instituciones (Fundación Dialnet, 2011: 2). Ese lugar obligado de los diagramas de flujo, dentro de los documentos-guía que fijen los procedimientos de gestión, es precisamente el que proponemos para los diagramas que aquí ofreceremos, para el caso de instituciones cuya misión implique difundir las colecciones sonoras presentes en sus fondos.

Los procedimientos que fijen las prácticas de esas instituciones deberán ser ampliados con esos diagramas y con otros elementos adicionales, entre ellos: a) un mapa de procesos de la institución, incluyendo el proceso aquí propuesto sobre derechos de propiedad intelectual; y b) un conjunto de indicadores para medir la calidad de los procesos. Un mapa de procesos lo dan Salvador-Oliván y Fernández-Ruiz (2012: 314-316), al tratar de la accesibilidad en un servicio web de la administración pública. Para diseñar un sistema de gestión, primero identificaron los procesos, su secuencia e interacción, y luego representaron en diagramas de flujo las tareas, actividades y registros utilizados en cada proceso, reuniendo todo ello en un procedimiento. En cuanto a indicadores de calidad de la gestión documental, éstos y los diagramas de flujo son incluidos por Alcalde Martín-Calero (2010) al describir un modelo para evaluar y planificar funciones de archivos de administración local.

Para el caso particular que nos ocupa, relacionado con la difusión de fonogramas, el mapa de procesos de cada institución interesada debería incluir lo correspondiente a un proceso como el aquí propuesto, para averiguar el estado de los derechos sobre sus colecciones sonoras. Indicadores de calidad de ese proceso podrían ser el número de fonogramas analizados, el porcentaje de fonogramas sujetos a derechos, el porcentaje de acuerdos de difusión alcanzados con los titulares de esos derechos y el porcentaje de licencias acordadas con entidades de gestión colectiva.

Apuntada la necesidad de trabajar posteriormente en esos otros elementos, nos dedicaremos ahora a la descripción de los cuatro diagramas de flujo (*Anexo*) del proceso documental que deseamos proponer.

ELABORACIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

El diseño general de nuestros diagramas y la ordenación particular de sus elementos se basan en la norma ISO 5807:1985-2019 sobre procesos de información y los símbolos y convenciones para varios tipos de diagrama, incluidos los de flujo (ISO, 1985-2019). Algunos detalles han sido adaptados a las necesidades concretas del caso, como la propia norma contempla.² Resumiremos ahora lo fundamental de la forma de representación gráfica elegida.

Los diagramas incluyen en su parte superior uno o más puntos de partida de otras tantas cadenas de preguntas. Éstas se van situando por debajo, dentro de elementos con forma de rombo. De cada uno emergen por lo general dos flechas, que corresponden a una respuesta positiva y a otra negativa. Cada respuesta suele conducir a una nueva pregunta o a un elemento que contiene una conclusión sobre la viabilidad de la difusión pretendida. Las conclusiones se encierran en rectángulos de esquinas redondeadas y con fondo de diversa tonalidad: clara para las conclusiones marcadamente favorables, intermedia para las que implican gestiones posteriores, y oscura para las claramente desfavorables.

Pasamos ahora a describir diagrama a diagrama nuestra red de preguntas. Recomendamos tener a la vista los diagramas al progresar en la lectura del texto principal, e ir localizando en ellos los elementos descritos en cada momento. Esto facilitará la comprensión de los itinerarios que podrá seguir este proceso documental, cuando sea emprendido por las instituciones con el fin de averiguar las posibilidades de difusión de sus fonogramas.

2 Las secciones informativas de la Norma están disponibles en <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:5807:ed-1:v1:en> (fecha de consulta: marzo 2020).

DESARROLLO

En los fonogramas o grabaciones sonoras pueden concurrir diversos derechos de propiedad intelectual. Una primera diferenciación, representada sobre todo por el primero de nuestros diagramas, resultará de contemplar varios tipos de titulares de derechos: los autores (el compositor de la partitura, el traductor de un texto, el conferenciante, el entrevistador o entrevistado, el arreglista de una obra preexistente, etc.); los posibles artistas, intérpretes y ejecutantes, y, por último, pero no con menor importancia, el productor o productores del fonograma. Una segunda diferenciación se muestra en el segundo de los diagramas, y se refiere a las duraciones establecidas legalmente para proteger a los autores de las obras fijadas en el fonograma, mientras que el tercer diagrama se centrará en la duración de la protección de los derechos conexos o afines.

Por último, el cuarto diagrama atenderá varios aspectos, por lo general más complejos; entre ellos figuran la relación con las entidades de gestión de los derechos de gestión colectiva, la decisión sobre fonogramas huérfanos, la incorporación de fonogramas a programas de digitalización mediante licencias colectivas extendidas, y la incorporación de fonogramas en obras compuestas que, por esa condición, pueden obstaculizar la difusión de un fonograma.

En conjunto, se trata de situaciones difíciles de abarcar en su diversidad, como puede ser la decisión sobre una controversia en una historia oral, en la que pueden surgir discrepancias entre el entrevistador, los entrevistados, la familia o tribu representados, e incluso los trabajadores de la propia institución de patrimonio. Situaciones que por su singularidad son inabarcables en su casuística y que simplemente nos limitamos a apuntar.

Nos centraremos, por tanto, en los siguientes aspectos:

- A) Derechos de los autores, derechos de los intérpretes y derechos de los productores de los fonogramas.
- B) Duración de la protección de los derechos de autoría.
- C) Duración de la protección de los derechos conexos.
- D) Situaciones específicas, complejas y raras.

Derechos de los autores, derechos de los intérpretes y derechos de los productores de los fonogramas (diagrama A)

El primer diagrama de los cuatro que proponemos es clave para todos ellos, pues determina si el lector deberá examinar también alguno de los otros tres,

y en caso afirmativo, en qué momento. Este diagrama representa fundamentalmente los posibles tipos de titulares de derechos de propiedad intelectual. La existencia y situación de esos titulares afectará a los fonogramas custodiados por las instituciones de la memoria.

La parte izquierda del diagrama A trata de los autores que pueden haber intervenido en la creación de una obra fijada en un fonograma. Es decir, “la persona natural que crea alguna obra literaria, artística o científica” (LPI, 1996-2020: art. 5.1). Esta persona puede no existir; ello sucede cuando el fonograma recoge lo que habitualmente se denomina “paisaje sonoro”: sonidos de entornos industriales o urbanos; sonidos de los seres vivos, de la naturaleza inanimada, o producidos por fuentes mixtas; y otros contenidos similares. En todos esos casos, se considerará por lo general que no existen autores, ni intérpretes y ejecutantes, que sean identificables, por lo que la totalidad de los derechos corresponderá al productor de esos fonogramas. Tampoco se habrán de atribuir derechos de explotación a los autores cuando se trate de obras que han pasado al dominio público, tal como señala la Guía de la Convención de Roma (OMPI, 1982: 19).

Cuando sí sea posible considerar “autores” para un fonograma, habrá varias modalidades posibles de autoría, que podrán concurrir en una misma obra musical. En el caso de fonogramas musicales, por ejemplo, será posible distinguir entre compositores, letristas, adaptadores, y arreglistas. Si se trata de otras grabaciones habrá que analizar la autoría de entrevistadores, declamadores, conferenciantes, etc. Se debe tener también en cuenta el caso de los autores cuya obra no haya entrado en dominio público: es posible que el contenido de esas grabaciones sea objeto de una de las “excepciones” contempladas en la LPI. Ése sería el caso de discursos pronunciados en ámbitos parlamentarios o de corporaciones públicas.

Por último, en el caso de que sí proceda hablar de autores del fonograma en cuestión, será necesario plantearse si esos autores le han cedido al productor los derechos de explotación (A.2a).³ También puede suceder que el autor y el productor sean la misma persona. En caso contrario, es decir, cuando el autor o autores del fonograma sean distinta persona física que el productor o productores de éste, y además conserven sus derechos de explotación sobre el fonograma, sería necesario plantearse la vigencia de sus derechos (A.3c. Ver también sobre este aspecto el diagrama B).

3 En adelante, indicaremos de esta manera el elemento de los diagramas al que el texto se refiere en cada momento. La letra mayúscula denotará a qué diagrama nos referimos; el número, la fila de preguntas en ese diagrama, y la letra minúscula, el elemento de los situados en esa fila.

El productor de fonogramas

Puede decirse que la figura de un productor es indisociable del concepto de fonograma; por ello, los derechos de esos productores serán la parte esencial del problema de la difusión de los fonogramas.

La evolución técnica que tiene lugar en el siglo XX convierte una representación sonora efímera en permanente. “Los inventos de la fonografía, del cinematógrafo y de la radiofonía, seguidos de su progresiva divulgación a partir del inicio del siglo XX iban a producir una revolución radical en los medios de que disponían los autores para comunicar al público sus obras” (OMPI, 1982: 11). En efecto, con el fonógrafo el trabajo interpretativo de los artistas pasó de ser fugaz a ser duradero, pero además ese trabajo podía reproducirse, utilizarse y ser usado indefinidamente. Ello tuvo también efectos contraproducentes: el uso indiscriminado de las grabaciones causaba graves daños profesionales, lo cual impulsó la aprobación de convenios internacionales para armonizar soluciones en torno a los llamados derechos conexos. Éstos afectaban de modo desigual a toda clase de artistas y a los productores, impulsores de una potente industria amparada por el desarrollo tecnológico, que a su vez generaba graves convulsiones en la profesión. La regulación que logra la Convención de Roma (1961) parte de la armonización de esos derechos conexos con los derechos de autor, de modo que la Convención no afecta a la situación jurídica de un titular de derecho de autor, si bien se reconoce que pueden ocurrir conflictos de intereses.

Decíamos más arriba que la LPI entiende por fonograma “toda fijación exclusivamente sonora de la ejecución de una obra o de otros sonidos” (1996-2020: art. 114.1). Esa misma ley define al productor de un fonograma como “la persona natural o jurídica bajo cuya iniciativa y responsabilidad se realiza por primera vez la mencionada fijación”, y añade que cuando esa fijación tiene lugar en el seno de una empresa, “el titular de ésta será considerado productor del fonograma” (1996-2020: art. 114.2). En términos muy similares se definen esos términos en la Convención de Roma (1961: art. 3, ap. b y c). Ambas figuras aparecen definidas también en el Convenio de Fonogramas (OMPI, 1971).

En concordancia con el papel otorgado por la LPI a la figura del productor de un fonograma, esa ley le concede varios derechos exclusivos. Así, se le reconocen los derechos de reproducción, comunicación pública y distribución. Derechos que podrán transferirse, cederse o ser objeto de concesión de licencias contractuales.

Además de los derechos concedidos al productor, deben tenerse en cuenta también, de manera paralela, los posibles derechos de explotación tanto

de los posibles autores del contenido del fonograma, como de los artistas, intérpretes y ejecutantes (que abreviaremos en adelante como a/i/e) que hayan podido intervenir en su realización.

Artistas, intérpretes y ejecutantes

El tercer grupo de titulares que puede intervenir en el fonograma es el de a/i/e. La LPI entiende por artista, intérprete o ejecutante a “la persona que represente, cante, lea, recite, interprete o ejecute en cualquier forma una obra” (1996-2020: art. 105). Considera equiparables, a efectos de derechos de propiedad intelectual, a los directores de escena, para el caso de las representaciones teatrales, y a los de orquesta, para las musicales.

Lo primero que deberemos plantearnos en cuanto a esos artistas, intérpretes y ejecutantes es si ha habido intervención de ellos en el fonograma. En caso afirmativo, y al igual que se contemplaba para los autores, es pertinente saber si los a/i/e han cedido sus derechos al productor, o si son la misma persona que ese productor. Efectivamente, puede darse la circunstancia de que los a/i/e del fonograma sean distinta persona física que el productor o productores del fonograma, y que además conserven la vigencia de sus derechos, aspecto que resultará fundamental para conocer el alcance de los derechos del productor. Igualmente, se deberá tener en cuenta que los a/i/e pueden participar de forma colectiva en grupos (no incluye a solistas ni a directores), en cuyo caso habrá un representante que actuará por acuerdo mayoritario.

Duración de los derechos de los titulares de la obra (diagrama B)

El segundo bloque de preguntas, representado en el diagrama B, trata de la duración otorgada por la LPI a los derechos de los creadores de obras literarias, científicas o artísticas. La entrada de esas obras en dominio público, cuando haya una persona física como titular de derechos sobre ellas, sucede a los 70 del fallecimiento de esa persona, según la legislación uniforme en toda la Unión Europea, si bien en España sigue en vigor para parte de los casos el plazo de 80 años tras el fallecimiento del autor, por aplicación del principio de derechos adquiridos.

La forma más sencilla de aproximarse al problema es plantear si se puede conocer a los autores individuales del fonograma, en cuyo caso se toma como referencia la fecha de su muerte. Cuando se ignora este dato, se toma como punto de partida la fecha de publicación de la obra. Es decir, cuando la autoría de una obra plasmada en un fonograma no se conoce, la LPI aplica

un plazo de 70 años desde la divulgación lícita del fonograma. Ese plazo podrá ser modificado si antes de su finalización se llega a conocer la autoría del fonograma.

Si, por el contrario, la autoría del fonograma sí es conocida, se hace necesario identificar cuántos autores hay. Recuérdese que esos autores podrán ser de un mismo tipo o de tipos distintos: compositores, arreglistas, guionistas, etc.

En el caso de que el autor del fonograma sea uno solo, es necesario plantearse si la fecha de fallecimiento es anterior al 7 de diciembre de 1987. Cuando esto se cumple, el plazo de protección otorgado al fonograma por la LPI es de 80 años a partir de su divulgación lícita. Para el resto de autores, es decir, para los aún vivos o los fallecidos el 7 de diciembre de 1987 o más tarde, el plazo de protección se reduce a 70 años. Así, para quienes fallecieron en 1988 la entrada de sus obras en dominio público no se producirá sino hasta 2059, es decir, dentro de casi 40 años.

De existir varios autores para el contenido del fonograma, hemos de plantearnos de qué tipo de autoría múltiple se trata. El diagrama B representa tres casos:

a. Obra colectiva. Según la LPI, se entiende por *obra colectiva* la que ha sido

creada por la iniciativa y bajo la coordinación de una persona natural o jurídica que la edita y divulga bajo su nombre y está constituida por la reunión de aportaciones de diferentes autores cuya contribución personal se funde en una creación única y autónoma, para la cual haya sido concebida sin que sea posible atribuir separadamente a cualquiera de ellos un derecho sobre el conjunto de la obra realizada. (1996-2020, art. 8.)

Es decir, que ha existido una persona física o jurídica que asumió para esa obra el papel de recopilador. En este caso, el plazo de protección otorgado por la LPI es de 70 años a partir de la divulgación lícita de la obra; y los derechos corresponden, salvo pacto en contrario, al coordinador que la ha editado y divulgado bajo su nombre.

b. Obra en colaboración. La LPI define *obra en colaboración* a la que es “resultado unitario de la colaboración de varios autores” (1996-2020: art. 7). En este tipo de obra, primero hay que averiguar si la aportación de cada uno de los autores consiste en una parte separable del resto, o no. Cuando lo sea, será forzoso considerar por separado cada parte/autor. El plazo de protección otorgado por la LPI para cada una de esas partes es de 70 años a partir de la divulgación lícita de esa parte, o desde el fallecimiento del autor de esa parte.

Cuando las partes componentes de la obra no sean separables, el plazo de protección será computado desde la muerte del último autor superviviente (1996-2020: art. 28.1).

La LPI contempla expresamente el caso de las composiciones musicales con letra, donde distingue entre autor(es) de la letra y autor(es) de la composición musical; para esas obras, los derechos de explotación durarán hasta transcurridos 70 años desde la muerte del último superviviente de esos autores, siempre que su aportación fuera con motivo de la obra en colaboración.

En el caso de las obras anónimas, seudónimas y colectivas, mientras se mantengan como tales, los derechos de explotación durarán 70 años desde su divulgación. Por otro lado, cuando una institución cuente en su colección con obras que se hayan mantenido inéditas, llegará un momento en que éstas pasen a estar en dominio público, y si el autor no ha manifestado lo contrario, la institución podrá proceder a su difusión (LPI, 1996-2020: arts. 14 y 15). En tal caso, a toda persona que divulgue un fonograma inédito que se encontrara en dominio público, la LPI le otorga los mismos derechos que habrían correspondido a su autor, aunque con la importante diferencia de que el plazo de protección será “solamente” de 25 años a contar desde que se produzca la divulgación del documento sonoro en cuestión (1996-2020: art. 129.1).

En cuanto a la causa por la que un fonograma puede encontrarse inédito, se asume que tal situación es debida a una decisión expresa en tal sentido (o a la falta de decisión en sentido contrario), y se contemplan para ello dos supuestos: que la decisión proceda del autor o autores del contenido, o que proceda del productor del fonograma.

En el primero de los casos, se trata de un derecho moral que se reconoce a los autores de cualquier obra, incluida la que ha quedado fijada en un fonograma. Cámara Águila (2017: 128) entiende que, de los derechos morales, éste es el más estrechamente vinculado a los derechos de explotación. La vertiente “negativa” de ese llamado derecho de inédito es que impide la divulgación de la obra y el acceso del público a la misma, aparte de la posible reclamación de daños por el productor. En tal caso, la institución cultural custodia se ve imposibilitada para realizar cualquier acto de explotación de la obra, al menos en vida del autor. Fallecido éste, el ejercicio del derecho de divulgación corresponde a la persona natural o jurídica a la que el autor haya confiado tal derecho, mediante disposición de última voluntad; en ausencia de tal disposición, el derecho de divulgación pertenecerá a sus herederos. Una vez entrada la obra en el dominio público, o no habiendo ninguna persona o institución que se conozca que hayan sido facultadas por el autor para dicha divulgación, estarán legitimados para ejercer ese derecho el Estado, las Comunidades Autónomas, las corporaciones locales y las instituciones públicas culturales (LPI, 1996-2020: arts. 15, 16 y 40).

Cuando se extinguen todos los derechos de explotación, la obra registrada en el fonograma entrará a formar parte del dominio público, puesto que nadie puede ya ni ejercer ni otorgar derecho alguno de explotación sobre la obra, pero si alguno de los elementos habitualmente protegibles del fonograma no estuviera todavía en dominio público (autoría, derechos de los artistas, intérpretes...), esos derechos deberán ser adquiridos previamente a la reproducción, distribución, o comunicación pública (Barberán Molina, 2018: 79). Cuando el fonograma estuviera integrado en la colección de una institución de patrimonio cultural, ésta podrá disponer de la obra con los mismos derechos que otorga la LPI a las obras en dominio público (1996-2020: art. 41). Si esa institución depositaria formara parte del sector público, podrá realizar las actividades sobre reutilización de la información del sector público que fueron previstas en la Ley 37/2007, actualizada en 2015; actividades que incluirían, entre otras posibilidades, la realización de acuerdos exclusivos de digitalización (Ley 37/2007: art. 6).

En el caso de que el productor del fonograma no publique un número suficiente de copias, ni haga comunicación pública del fonograma transcurridos 50 años, los a/i/e podrán resolver el contrato de cesión de derechos a aquél.

Duración de los derechos conexos (diagrama C)

Junto a la duración de los derechos de los autores, es fundamental determinar la duración de los derechos otorgados a actividades distintas de la creación –llamados conexos o afines–, dentro del conjunto de actividades relacionadas con las obras científicas, literarias y artísticas.

En el diagrama C se encontrarán cinco partes, que corresponden a otras tantas categorías de posibles titulares de derechos. Esas partes son, de izquierda a derecha, las siguientes:

- 1) Artistas, intérpretes y ejecutantes (art. 105 y ss. LPI)
- 2) Responsables de producciones editoriales (art. 129 LPI)
- 3) Responsables de producciones de fonogramas (art. 114 y ss. LPI)
- 4) Entidades de radiodifusión (arts. 126-127 LPI)
- 5) Ediciones musicales (art. 71 LPI)

Artistas, intérpretes y ejecutantes (a/i/e)

La LPI contempla un plazo inicial de 50 años desde el año de interpretación o ejecución en cuestión. El plazo se modifica si, antes de transcurrido ese lapso,

se divulga lícitamente la grabación de esa interpretación o ejecución. En caso afirmativo, la duración de los derechos será de 70 años desde la realización del fonograma (LPI, 1996-2020: art. 112). En caso contrario, se mantiene el plazo concedido inicialmente (50 años desde la interpretación o ejecución).

Parte relativa a los productores

De manera provisional, la LPI (1996-2020: art. 119) contempla un plazo de 50 años desde el año de grabación del fonograma. Como ese plazo se modifica si antes de su finalización se comunica o publica lícitamente el fonograma, es necesario saber si una vez comenzado el plazo provisional de protección de la producción del fonograma, pero antes de terminar ese plazo, se ha comunicado o publicado lícitamente el fonograma (C.2b).

En caso afirmativo, la duración es de 70 años desde que el fonograma se comunica o publica lícitamente (lo que antes suceda, de esas dos posibilidades). En caso contrario, es decir, si no se comunica o publica lícitamente el fonograma antes de transcurridos 50 años desde el año de grabación del fonograma, este plazo se mantiene inalterado.

En consecuencia, si una institución cultural dispone de colecciones de fonogramas protegidos con derechos de terceros, deberá proceder de acuerdo con las prácticas y utilizaciones que permita la ley vigente de propiedad intelectual. Esto hará necesarias bien la solicitud de autorización a los titulares de esos derechos, o bien aplicar una excepción o límite si está contemplada en la LPI para el uso pretendido para el fonograma.

Ediciones musicales

Por el contrato de edición musical se conceden al editor los derechos de reproducción, distribución y, por lo general, de comunicación pública (LPI, 1996-2020: art. 71). Se rige por las reglas aplicadas al contrato de edición, salvo en algunas excepciones importantes. El plazo para la puesta en circulación de los ejemplares se alarga hasta los cinco años. Tampoco son de aplicación algunos de los postulados respecto a la resolución del contrato; es el caso de la venta a saldo o destrucción de ejemplares. No son de aplicación algunas de las causas de extinción de los contratos, como en el caso de la venta de todos los ejemplares y por el transcurso de 15 años desde que el editor estuvo en condiciones de reproducir la obra; por el contrario, la duración del contrato es la establecida por las partes.

Esa circunstancia ha suscitado severas críticas por parte de la doctrina, en cuanto a la regulación del artículo 71 “que se ha prestado a todo tipo de corruptelas, extendidas en el mercado” (Rodríguez Tapia, 2007: 651).

Difusión por las instituciones de patrimonio. Casos especiales (diagrama D)

El cuarto y último diagrama de los que aquí proponemos se refiere al proceso que deberá seguirse, además de los que sean de aplicación de entre los representados en diagramas anteriores, cuando se desee difundir un fonograma, pero surjan uno o más problemas específicos.

Una vez realizados los análisis representados en los diagramas A, B y C, la institución deberá preguntarse si ha llegado a identificar y localizar a todos los titulares de derechos, antes de proceder a la difusión del fonograma. En especial podemos plantearnos qué problemas pueden surgir cuando es necesario contactar con las entidades de gestión de derechos.

La consulta de las tarifas vigentes de la Sociedad General de Autores y Editores de España (SGAE, <http://www.sgae.es/es-es/sitepages/corp-ayudaP2.aspx?i=64>) deja pocas dudas en cuanto a su propia legitimación para reclamar los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de sus asociados (LPI, 1996-2020: art. 150). Esa legitimación es proclamada ya en la primera página para exigir el cobro de tarifas también a las “entidades culturales”, a las que se concede una reducción de tarifas, que apenas alcanza 5 %, y siempre que se cumplan una serie de requisitos, tales como acceso gratuito, sin patrocinadores, y suscripción previa de licencia, entre otros. Nada se menciona al respecto en dichas tarifas sobre la comunicación pública de obras en dominio público, o referido a la actuación de artistas intérpretes no vinculados a la entidad de gestión. A pesar de la importancia de la SGAE, en el ámbito de los fonogramas son AGEDI y AIE las dos entidades prominentes que gestionan esos derechos: “AGEDI es la única entidad de gestión en España que gestiona los derechos de los productos fonográficos, mientras que AIE es la única que administra los derechos de los artistas intérpretes o ejecutantes musicales de los fonogramas”, según señala la Sección Primera de la Comisión de Propiedad Intelectual (SPCPI, 2018). Uno de los puntos de discusión de este documento alude a que las entidades de gestión, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional segunda de la Ley 21/2014, “deben aplicar tarifas adecuadas a aquellos usuarios que tengan encomendada la gestión de servicios públicos de radio y televisión, carezcan de ánimo de lucro y tengan legalmente impuestas obligaciones de fomento de la cultura” (SPCPI, 2018).

Reproduciremos a continuación algunas de las preguntas que las instituciones se plantean con frecuencia en relación con lo tratado por el diagrama D, y añadiremos comentarios que pueden ayudar a responderlas.

- Una institución de patrimonio cultural ¿puede alquilar o prestar un fonograma?

En cuanto al alquiler, nada impide que una institución alquile sus fonogramas si dispone de los derechos necesarios otorgados por los titulares de propiedad intelectual, tal como hemos observado en los apartados anteriores. Es evidente que el derecho alcanza a los fonogramas que hayan entrado en dominio público. En este sentido, puede servir de referencia el Centro de Documentación y Archivo de la SGAE, que en su página web ofrece el alquiler de materiales de orquesta para favorecer la programación de zarzuelas y música española y presenta, a modo de ejemplo, un extenso catálogo de autores, comenzando por Isaac Albéniz. Por su parte, el préstamo de fonogramas exige algunos requisitos más específicos para proceder a su gestión, al estar considerado como una excepción reservada a entidades sin ánimo de lucro o con finalidades docentes. Como es sabido, es una excepción al derecho de distribución que afecta, entre otras, a las obras depositadas en las fonotecas de carácter cultural o científico. La LPI (1996-2020: art. 37.2), y en particular el Real Decreto 624/2014, exigen una remuneración compensatoria para los titulares, aunque están exentas del pago las instituciones educativas y los pueblos de menos de 5.000 habitantes. Si los titulares de derechos perciben una remuneración, tiene poco sentido que se ponga reparo a este tipo de prácticas efectuadas con el más estricto respecto a los derechos de autor.

El mismo artículo de la LPI que menciona expresamente a las fonotecas entre las instituciones de titularidad pública o integradas en instituciones culturales que no precisan autorización de sus titulares para realizar préstamo de obras, también contempla la excepción para el caso de reproducciones con fines de investigación y conservación (LPI, 1996-2020: art. 37.1).

- ¿Podemos proceder a la digitalización de fonogramas?

El traslado de los contenidos en soporte analógico a nuevos soportes de tipo digital, por lo general para asegurar la supervivencia de esos contenidos y facilitar el acceso a los mismos, se ha convertido en un proceso clave para las instituciones que custodian fonogramas no nacidos digitales. Esa digitalización se presenta a veces como la solución por excelencia para la gestión de grabaciones sonoras.

La digitalización con fines de conservación está prevista como excepción en el ya mencionado art. 37 de la LPI (1996-2020). Una de las importantes

novedades que incorpora la reciente Directiva sobre derechos de autor en Internet (Parlamento Europeo, 2019) es la regulación de los efectos de la digitalización de obras predigitales que se encuentren en dominio público. De una forma clara, el texto señala que “los Estados miembros garantizarán que ningún material resultante de un acto de reproducción de material de dominio público esté sujeto a derechos de autor u otros derechos afines, siempre y cuando tal reproducción sea fiel y tenga por objetivo la preservación del material original”.

Con ese enunciado, se pretende dejar claro que la digitalización de un fonograma que se encuentre en dominio público no modifica la titularidad de los derechos que puedan estar asociados al mismo, ni genera nuevos derechos para ninguno de los participantes en esa digitalización, sean autores de fotografías de la carátula, diseñadores de software, restauradores, etc. Se pone fin así, o por lo menos se frena, una tendencia que estaba orientada a volver a conseguir protección para materiales de dominio público, mediante la atribución de originalidad a meros actos de reproducción servil.

- *¿Cómo debemos actuar ante un fonograma huérfano?*

Uno de los problemas más severos que se derivan de los procesos de digitalización que mencionamos *ut supra* es el problema de las obras huérfanas. A esta cuestión – por merecer un tratamiento similar – se ha de unir la de la digitalización de fonogramas que ya están fuera de los circuitos comerciales, o sea, descatalogados. En uno y otro caso, las instituciones de patrimonio se enfrentan a problemas ligados a la ausencia de consentimiento de los titulares de derechos para llevar a cabo la digitalización. En el caso de obras huérfanas, ya reguladas en la legislación española (LPI, 1996-2020: art. 37 bis) pero sin haberse llevado a cabo aún su aplicación práctica, nos hallamos ante la circunstancia de que los titulares de derechos no están identificados, o lo están pero no así localizados, a pesar de haberse realizado previamente una búsqueda diligente. En el caso de las obras fuera de circuito comercial, situación ya regulada en la Directiva del Parlamento Europeo (2019) pero aún sin transponer a la legislación española, el problema que hay que resolver es cómo conseguir el consentimiento de las entidades de gestión para que sean digitalizadas obras fuera de los circuitos comerciales habituales.

Una vez transcurridos todos los plazos legales de protección que hayan afectado a un fonograma determinado que fue divulgado en algún momento, éste pasará a dominio público, por lo que es posible realizar diferentes ediciones literarias de los originales, y todo tipo de utilizaciones parciales, como la interpretación y grabación de algunas de las piezas musicales, tal como subraya Román Pérez (2011) a propósito del *Misteri* de Elche. Ello no

suele conllevar declaración oficial alguna por parte de organismos públicos (simplemente se dice que las obras “caen” en dominio público) y tampoco se pide a la eventual institución custodia una declaración en ese sentido. Quedará por tanto a discreción de ésta si avisar o no públicamente de esa nueva circunstancia, cuando la institución proceda a divulgar los documentos así recalificados.

- Por último, ¿de qué derechos disponen los investigadores sobre los fonogramas depositados en la institución?

Es frecuente en este tipo de instituciones la presencia de estudiantes, docentes e investigadores que necesitan acceder a los fondos fonográficos y de otro tipo para avanzar en sus investigaciones y actividades docentes. Además de dar respuesta a una casuística general, pueden surgir un sinnúmero de preguntas concretas que no caben en un estudio de este alcance; pero sí se puede apuntar un enfoque general, en donde lo primero que hay que decir es que los cambios en la regulación legal por la presión de las nuevas tecnologías no dejan satisfechos ni a los titulares de los derechos ni a los beneficiarios de los límites.

En primer lugar, la excepción a los derechos de autor para la función de investigación es una de las prácticas más asentadas en el ámbito de la propiedad intelectual. Por un lado, las instituciones documentales (bibliotecas, fonotecas...) gozan de la excepción de reproducción de obras cuando ésta se realice sin ánimo de lucro, con fines de investigación. Por otro lado, mediante el derecho de cita, se considera lícita la inclusión, en una obra propia, de fragmentos ajenos (escritos, sonoros...) de obras ya divulgadas; y cuando su inclusión se realice a título de cita o para análisis o comentario, la utilización sólo podrá realizarse con fines de investigación o de docencia, en la medida justificada por ese fin, e indicando la fuente y el autor. Igualmente, mediante el derecho de ilustración está permitida la realización de actos de reproducción, distribución y comunicación pública de pequeños fragmentos de obras con fines de ilustración de actividades educativas o de investigación científica –con algunas restricciones, que pueden cambiar de un país a otro, y que se deben consultar en obras especializadas, como la de Carabajo y Curto (2018).

Es evidente que las tres modalidades de excepción mencionadas afectan al uso de los fonogramas. En ese contexto habría que descender a preguntas muy concretas, tales como de qué manera distinguir si un usuario hace investigación en lugar de un uso comercial o personal, qué usos pueden hacer los usuarios en un terminal dedicado, qué hacer con el asunto del cobro de las copias, etc.

Las respuestas a esas preguntas están para algunos supuestos claramente explicadas en las leyes; para otros, bastaría que los especialistas documentales de la institución aplicasen un conjunto de buenas prácticas, en algún caso tan sencillas como la de obligar al usuario a hacer una declaración formal sobre el

alcance de la investigación y los medios de que va a disponer para llevarla a cabo. Con ello, se habrían evitado en muchas ocasiones un sinnúmero de problemas y consultas.

CONCLUSIONES SOBRE LA DIFUSIÓN DE FONOGRAMAS DESDE LAS INSTITUCIONES

La primera de las conclusiones principales de esta investigación es que para las instituciones resulta imprescindible conocer bien las distintas situaciones legales que se pueden presentar para sus colecciones sonoras; ese conocimiento se podrá apoyar en las descripciones ofrecidas en los distintos apartados: obras en dominio público, obras con derechos de autor de terceros, simple fijación sonora, etc. Sabiendo cada institución qué derechos posee y cuáles no, podrá establecer estrategias idóneas para difundir sus fonogramas.

Como segunda conclusión, diremos que la buena gestión de los posibles derechos sobre las colecciones sonoras de las instituciones de patrimonio requiere establecer y seguir unas directrices específicas, que se deben traducir en un proceso documental concreto y bien articulado. Directrices y proceso servirán como elemento esencial de transparencia, tanto internamente como hacia fuera. Internamente, la realización escrupulosa de un proceso documental bien estructurado ayudará a la institución a formular una política de gestión de fonogramas plenamente coherente con la misión que haya declarado, y le permitirá distinguir claramente entre sus actividades comerciales, si las tuviera, y las no comerciales. De cara al exterior, podrá poner de relieve los recursos disponibles, facilitando en gran medida su puesta en valor. Para conseguir esa transparencia interna y externa servirá de modelo el proceso que hemos ido describiendo, y que cada institución podrá adaptar a sus circunstancias y necesidades particulares.

Por último, destacaremos la utilidad que tiene la herramienta de tipo diagrama de flujo a la hora de representar el proceso documental citado, y luego realizarlo. Un diagrama (o conjunto de ellos) que sintetice correctamente las etapas y fases que componen un proceso, por complejo que sea, permitirá captar rápidamente sus rasgos fundamentales y facilitará en gran medida su puesta en práctica. En el caso de los diagramas que ofrecemos, confiamos en que su estado actual permitirá acelerar la gestión de las colecciones sonoras en cuanto a su difusión, y aumentar significativamente los resultados obtenidos hasta ahora. Además, el carácter modular de los diagramas permitirá modificarlos según lo recomiende su uso por las instituciones, y con ello ver mejorado el proceso de gestión que hemos descrito.

REFERENCIAS

- Alcalde Martín-Calero, Carlos. 2010. "Indicadores de gestión para los archivos de la administración local". *XII Jornadas de Gestión de la Información de SEDIC*. Madrid, noviembre de 2010. Fecha de consulta: marzo de 2020.
https://www.sedic.es/xii_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf
- Arias Coello, Alicia. 2013. *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Cuaderno de trabajo nº 11*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid. Fecha de consulta: marzo de 2020.
https://www.researchgate.net/profile/Alicia_Arias2/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario/links/56f2cd8408ae-81582beba42e.pdf
- Barberán Molina, Pascual. 2018. *Manual práctico de propiedad intelectual*, 2ª ed. Madrid: Tecnos.
- Cámara Águila, Pilar. 2017. "El derecho moral del autor", en *Manual de Propiedad Intelectual*, 7ª ed., editado por Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano, 127-142. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Carbajo, Fernando y M. Mercedes Curto. 2018. *Propiedad intelectual y transferencia de conocimiento en universidades y centros públicos de investigación*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Convención de Roma. 1961. *Sobre la protección de los artistas intérpretes o ejecutantes, los productores de fonogramas y los organismos de radiodifusión. Hecho en Roma el 26 de octubre de 1961*. Fecha de consulta: abril de 2020.
https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/treaties/es/rome/trt_rome_001es.pdf
- Fundación Dialnet. 2011. *Proceso de convenio con bibliotecas-instituciones*. Logroño: Fundación Dialnet. Fecha de consulta: marzo de 2020.
https://dialnet.unirioja.es/publico/anexos/convenios_instituciones.pdf
- ISO (International Organization for Standards). 1985-2019. *ISO 5807:1985. Information processing — Documentation symbols and conventions for data, program and system flowcharts, program network charts and system resources charts*. Fecha de consulta: abril de 2020.
<https://www.iso.org/standard/11955.html>
- Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. 2007. *BOE (Boletín Oficial del Estado) N° 276*, de 17 de noviembre de 2007, 47160-47165. España. Fecha de consulta: abril de 2020.
<https://www.boe.es/eli/es/l/2007/11/16/37/con>
- LPI (Ley de Propiedad Intelectual). 1996-2020. *Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Última actualización 2-3-2019*. Fecha de consulta: marzo de 2020.
<https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-8930>
- OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual). 1971. *Convenio para la protección de los productores de fonogramas contra la reproducción no autorizada de sus fonogramas*. Ginebra: OMPI. Fecha de consulta: abril de 2020.
https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_288.pdf

- OMPI. 1982. *Guía de la Convención de Roma y del Convenio Fonogramas*. Ginebra: OMPI. Reimpreso en 2003, versión española de José Miguel de Azaola. Fecha de consulta: abril de 2020.
https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/copyright/617/wipo_pub_617.pdf
- Parlamento Europeo. 2019. *Directiva (UE) 2019/790 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los derechos de autor y derechos afines en el mercado único digital y por la que se modifican las Directivas 96/9/CE y 2001/29/CE*. (Documento A8-0245/271, 20/03/2019). Fecha de consulta: abril de 2020.
<https://www.boe.es/boe/2019/130/L00092-00125.pdf>
- PKF Attest. 2014. *Procesos clave y de soporte*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. Fecha de consulta: marzo de 2020.
https://biblioteca.uah.es/biblioteca/documentos/mapa_procesos.pdf
- Ramos Simón, Luis F. e Ignacio Miró-Charbonnier. S. a. “La gestión y uso de los fonogramas en las instituciones de patrimonio cultural. Nuevos horizontes en la difusión de las colecciones sonoras”. En *Ética, LPI y grabaciones sonoras inéditas y etnomusicológicas*, coordinado por José L. Maire y M. Jesús López Lorenzo. Madrid: AEDOM. En prensa.
- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público. 2014. *BOE* N° 186, de 1 de agosto de 2014, 61523-61527. Fecha de consulta: abril de 2020.
<https://www.boe.es/eli/es/rd/2014/07/18/624>
- Rodríguez Tapia, J. M. 2007. “Derechos de los productores de fonogramas”, en *Manual de Propiedad Intelectual*, dirigido por José Miguel Rodríguez Tapia, 645-668. Cizur Menor (Navarra): Editorial Aranzadi.
- Román Pérez, R. de. 2011. “Obras del Patrimonio Cultural en la Ley de Propiedad Intelectual: Estudio de un caso concreto (el Misteri D’Elx)”. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche* 1 (7): 109-122.
- Salvador-Oliván, José-Antonio y María-Jesús Fernández-Ruiz. 2012. “Mapa de procesos de un sistema de gestión de accesibilidad en un servicio web de la administración pública: el Ayuntamiento de Zaragoza”. *El profesional de la información* 21 (3) (mayo-junio): 312-317. Fecha de consulta: marzo de 2020.
<http://doi.org/10.3145/epi.2012.may.13>
- SPCPI (Sección Primera de la Comisión de Propiedad Intelectual del Ministerio de Cultura). 2018. *Acuerdo, de 16 de noviembre de 2018, de la sección primera de la comisión de propiedad intelectual, por el que se da publicidad a la resolución, de 20 de septiembre de 2018, del procedimiento de determinación de tarifas solicitado por parte de la Asociación de Gestión de Derechos Intelectuales (AGEDI) y Artistas Intérpretes o Ejecutantes, Sociedad de Gestión de España (AIE)*. Fecha de consulta: marzo de 2020.
<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/propiedadintelectual/mc/s1cpi/resoluciones.html>
- Sundic, Teodor. 2007. “Etapas de la gestión documental y de procesos en las Administraciones Públicas”. *Estrategia Financiera* 238 (abril): 58-65. Fecha de consulta: marzo de 2020.
<http://pdfs.wke.es/6/9/0/5/pd0000016905.pdf>

Para citar este texto:

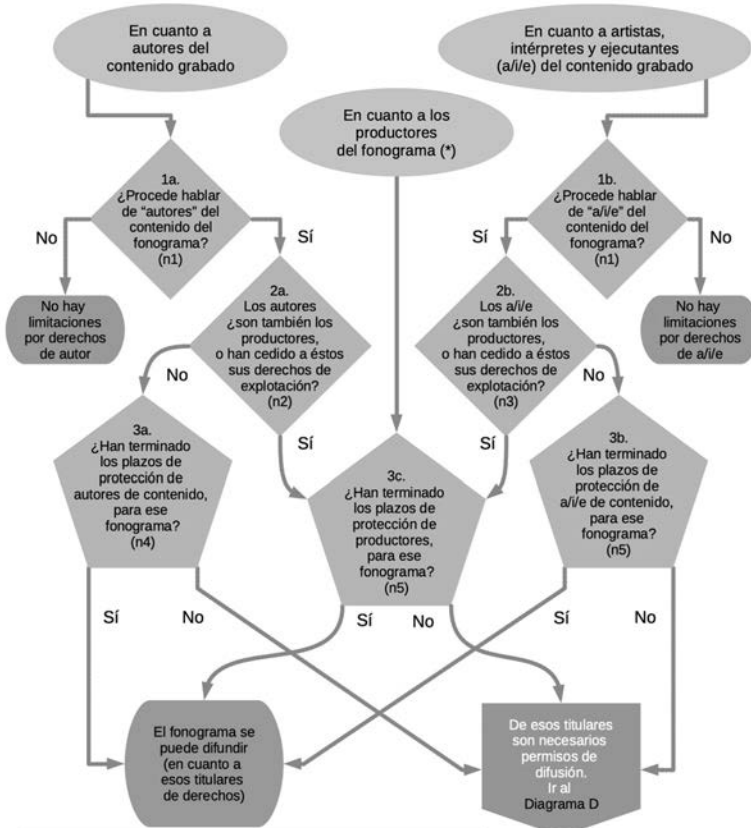
Ramos Simón, Luis Fernando e Ignacio Miró-Charbonnier. 2021. "Problemas en la difusión de fonogramas desde instituciones de patrimonio y soluciones mediante procesos de gestión". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 45-71.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58254>

DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58254>

Anexo. Diagramas sobre difusión y protección de fonogramas

Diagrama A

Diagrama A.
TITULARES de derechos de propiedad intelectual que pueden afectar a un fonograma custodiado por una institución de la memoria.



Notas:

(*) Persona física o legal que haya llevado a cabo la grabación.

(n1) En grabaciones de la naturaleza, por ejemplo, no habría ni autores del contenido, ni a/i/e.

(n2) Consulte a los autores y a los productores, o a las entidades de gestión colectiva de derechos (EGCD).

(n3) Consulte a los a/i/e y a los productores, o a las EGCD.

(n4) Vea en el Diagrama B los plazos de protección de autores.

(n5) Vea en el Diagrama C los plazos de protección de este colectivo.

Diagrama B

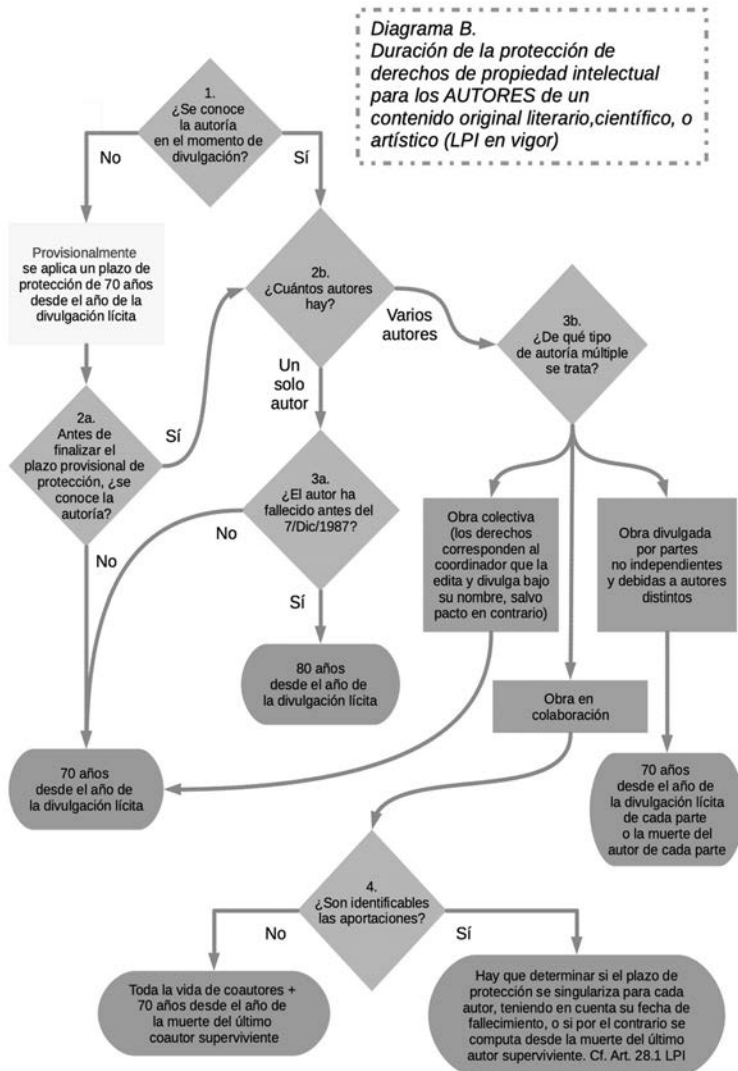


Diagrama C

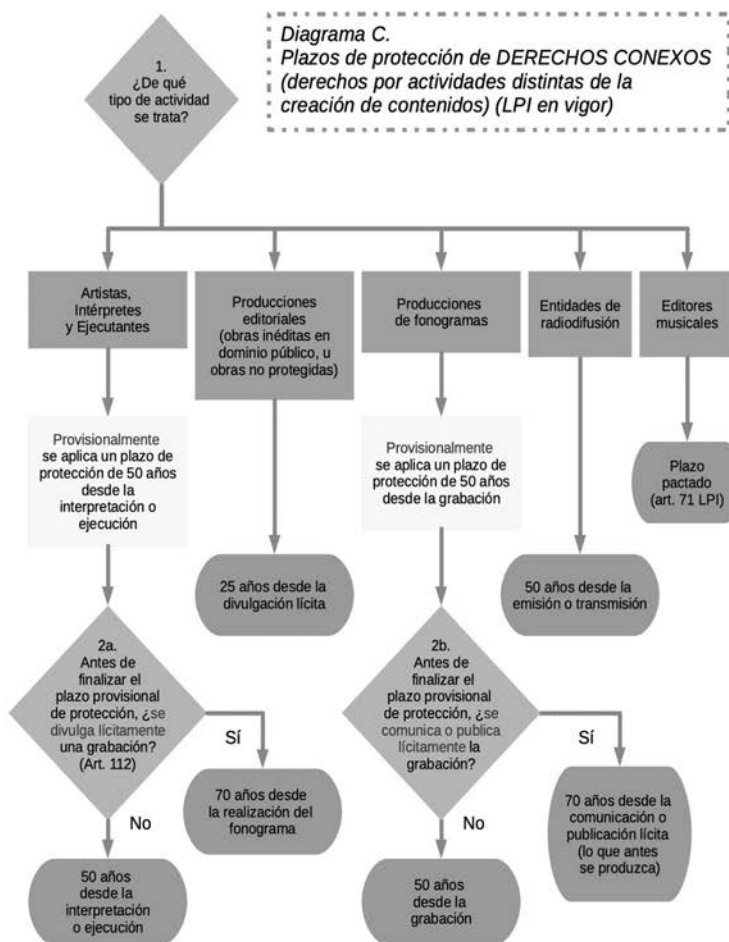
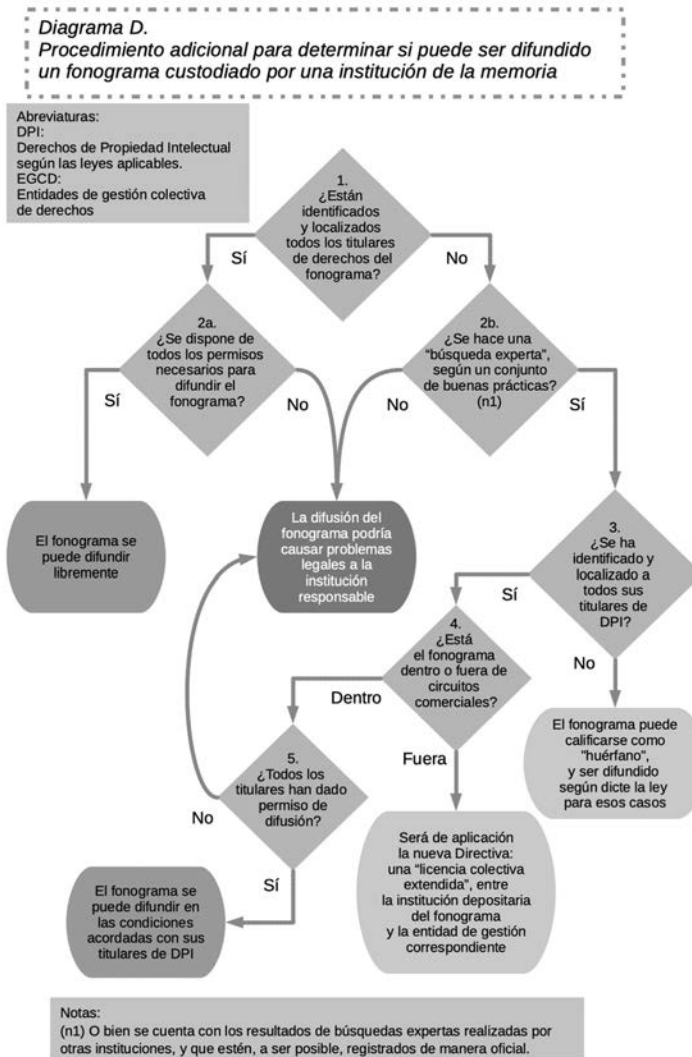


Diagrama D



Gestão do Conhecimento e co-criação de valor em Serviços Informacionais

Murilo Mauro Silveira*

Gregório Varvakis*

Artículo recibido:
31 de marzo de 2020

Artículo aceptado:
17 de junio de 2020

Artículo de revisión

RESUMO

O objetivo do estudo é identificar como a GC (Gestão do Conhecimento) pode contribuir no processo de co-criação de valor em serviços informacionais. Justifica-se a pesquisa, ao ponto que, a GC oferece inúmeras vantagens em bibliotecas, com fins de mudar drasticamente suas necessidades e capacidades na prestação de serviços informacionais. A metodologia de matriz qualitativa e construtivista valeu-se do instrumento *Knowledge Development Process - Constructivist (ProKnow-C)* para seleção da literatura, identificação/análise e formação de um Portfólio Bibliográfico (PB). A análise é baseada em Vargo

* Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina UFSC, Brasil
willscut2@hotmail.com g.varvakis@ufsc.br

e Lusch (2004), no tocante a GC e seus processos de troca de conhecimento (recursos operantes, dinâmicas, competências, aprendizagem e co-criação de valor. Sob a ótica dos serviços informacionais, resultou na discussão dos recursos operantes (informação e conhecimento) e sua gestão; o processo de troca (aprendizagem organizacional); as competências (dos profissionais); e o valor caracterizado neste nesse novo contexto (co-criação). Concluiu que a GC pode oferecer ferramentas para melhor prestar serviços informacionais, e não somente agregar valor, mais sim, co-criar valor, para que ambos (usuários e organização) se beneficiem neste contexto.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento; Serviços Informacionais

Gestión del conocimiento y co-creación de valor en los servicios de información

Murilo Mauro Silveira y Gregório Varvakis

RESUMEN

El objetivo del estudio es identificar cómo la GC (gestión del conocimiento) puede contribuir al proceso de cocreación de valor en los servicios de información. La investigación está justificada, puesto que la GC ofrece numerosas ventajas en las bibliotecas con el propósito de cambiar drásticamente sus necesidades y capacidades en la provisión de servicios de información. La metodología de la matriz cualitativa y constructivista utilizó el proceso de desarrollo del conocimiento - instrumento constructivista (*ProKnow-C*) para la selección de literatura, identificación / análisis y formación de un portafolio bibliográfico (PB). El análisis se basa en Vargo y Lusch (2004), con respecto a la GC y sus procesos de intercambio de conocimiento (recursos operativos, dinámicas, competencias, aprendizaje y cocreación de valor). Desde la perspectiva de los servicios de información, resultó en la discusión de recursos operativos (información y conocimiento) y su gestión, el proceso de intercambio (aprendizaje organizacional), las habilidades de los profesionales y el valor caracterizado en este nuevo contexto (cocreación). Se concluye que la GC puede ofrecer herramientas para mejorar los servicios

de información, y no sólo agregar valor, sino más bien crearlo conjuntamente, de modo que tanto los usuarios como la organización se beneficien en este contexto.

Palabras clave: Gestión del conocimiento; Servicios de Información

Knowledge Management and co-creation of value in Information Services

Murilo Mauro Silveira and Gregório Varvakis

ABSTRACT

The objective of this study is to identify how KM (Knowledge Management) can contribute to the process of co-creation of value in information services. The research is justified to the extent that KM offers numerous advantages in libraries in order to dramatically change their needs and capabilities in providing information services. The qualitative and constructivist matrix methodology resorts to *Knowledge Development Process - Constructivist (ProKnow-C)*, an instrument for literature selection, identification / analysis and formation of a Bibliographic Portfolio (PB). The analysis is based on Vargo and Lusch (2004), regarding KM and its knowledge exchange processes (operant resources, dynamics, competences, learning and co-creation of value). From the perspective of informational services, it resulted in the discussion of operant resources (information and knowledge) and their management; the exchange process (organizational learning), the skills (of the professionals), and the value characterized in this new context (co-creation). It is concluded that KM can offer tools to better provide informational services, not only adding value, but co-creating value, so that both (users and organization) benefit in this context.

Keywords: Knowledge Management; Informational Services

INTRODUÇÃO

A explosão informacional, sustentada pelo impacto das tecnologias de informação e comunicação, à transmutação dos conceitos de espaço e de tempo convertidos na urgência do aqui e agora em dar resposta às necessidades dos clientes-utilizadores é uma realidade. O modelo atual de prestação de serviço de uma Unidade de Informação torna-se insustentável e obsoleto (Carvalho, Menezes e Domingues, 2012).

A literatura mostra que as diversas perspectivas sobre os serviços até hoje desenvolvidas desde os modelos de aferição da qualidade até a Lógica Dominante em Serviços (SDL), embora centrem as suas análises nas condições necessárias para haver participação do cliente utilizador na criação do valor do serviço revelam alguma insipiência no entendimento sobre o modo como este processo deve ser realizado. (Costa e Martins, 2012).

Assim, Vargo e Lusch (2004) propuseram alterar o atual padrão utilizado pelo Marketing totalmente voltado a venda de produtos ou bens de consumo para o de serviços. Sob a SDL, toda economia é uma economia de serviços e, dessa forma, deve estar orientada para os recursos operante (conhecimentos e habilidades) e para a co-criação de valor entre a empresa e o cliente.

Para Islam, Agarwal e Ikeda (2015) o conceito da criação de novos e inovadores serviços baseados na SDL leva em conta o conhecimento, as habilidades e os processos envolvidos na entrega do serviço. Atualmente, a lógica SDL surge como uma perspectiva onde o foco recai sobre os recursos operantes e intangíveis, baseados nas competências e no conhecimento dos atores em determinada organização, e é na interação que estes desenvolvem os processos de co-criação de valor.

Neste cenário, as Unidades de Informação devem redimensionar os serviços e as estruturas de apoio que permitam desenvolver e potenciar um maior grau de autonomia, competências e conhecimentos de modo a responder às necessidades de um novo cliente que surge como um protagonista ativo (Pérez Rodríguez e Milanés Guisado, 2008). A Gestão do Conhecimento (GC) é percebida como um modo potencialmente viável pelo qual as bibliotecas podem responder aos vários desafios que enfrentam em seu ambiente operacional em constante mudança (Sarrafzadeh *et al.*, 2010: 199, citado por Balagué, Düren e Saarti, 2016). Isso porque, os usuários da biblioteca são cada vez mais exigentes com relação aos serviços.

Contudo, por meio de revisão de literatura, Ugwu e Ekere (2019) mostraram que os esforços de investigação anteriores nesta área voltados para abordagens GC há muito poucos estudos sobre práticas de GC em bibliotecas. Precedeu assim que os estudos sobre GC em serviço de biblioteca parece ser escasso, embora a GC ser considerada necessária neste contexto.

Neste cenário, questiona-se como a GC pode contribuir para que os serviços informacionais possam ser melhorados e adaptados às necessidades dos usuários por meio da co-criação de valor? Assim, o objetivo deste estudo é identificar como a GC pode contribuir no processo de co-criação de valor em serviços informacionais.

Para atingir os objetivos, é utilizada para discussão teórica a obra de Vargo e Lusch (2004), quanto aos aspectos relacionados à GC e seus processos de troca. Sob a ótica dos serviços informacionais, considerou-se recursos operantes (informação e conhecimento) e sua gestão; o processo de troca (aprendizagem organizacional); as competências (dos profissionais); e o valor caracterizado neste novo contexto (co-criação).

O artigo pretende ser um contributo para a construção de um quadro conceitual dos processos de co-criação de valor dos serviços informacionais, considerando os conceitos desenvolvidos na literatura acadêmica sobre serviços informacionais e a GC.

Justifica-se a pesquisa, ao ponto que, a GC. oferece inúmeras vantagens em bibliotecas, com fins de mudar drasticamente suas necessidades e capacidades de prestação de serviços, entre seus usuários (Hadagali, 2012, citado por Islam *et al.*, 2015).

No mundo dos negócios, a GC é aplicada principalmente para a vantagem competitiva, enquanto que no cenário biblioteca, GC é aplicada para melhorar a utilização dos recursos e para a prestação de serviços mais dinâmicos e eficazes (Ugwu e Ekere, 2019). Já Ugwu e Ekere (2018) afirmam que é necessário que estudos futuros se concentram em investigar os efeitos da criação de valor e co-criação de valor em inovação para serviços de biblioteca.

O estudo delimita-se sobre a análise da literatura internacional sobre GC e serviços informacionais em artigos disponíveis no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), entre os meses de junho a agosto de 2019.

GESTÃO DO CONHECIMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

As organizações utilizam de informação e conhecimento para melhorar seu desempenho e obter vantagens competitivas. A gestão destes ativos é crucial para o melhor aproveitamento destes recursos. Valentim (2006), citado por Botelho, Monteiro e Valls (2007) enfatiza a importância de gerenciar eficientemente a informação e o conhecimento nos ambientes corporativos. Segundo o autor, a organização gera e compartilha a informação e o conhecimento e, por meio dessas ações, alimenta e retroalimenta uma estrutura

organizacional, desde o planejamento até a execução propriamente dita, assim como, o processo decisório.

Considera-se necessário a Gestão da Informação (GI) nos processos que envolvem a Gestão do Conhecimento (GC). Antes de apresentar estes dois modelos de gestão, faz-se necessário a conceituação destes no contexto organizacional. Para Valentim (2002), citado por Alavi, Kayworth e Leidner (2005), a GI é um conjunto de estratégias para identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação da informação, objetivando apoiar o desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão em ambiente corporativo. Já a GC é o conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária há tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão (Botelho, Monteiro e Valls, 2007).

No contexto organizacional é observado esta distinção, para Venkatesh e Kalpavalli (2014) no ambiente de GC, o papel da GI inclui não apenas o gerenciamento de tarefas tradicionais de gerenciamento de bibliotecas, mas também o uso eficaz da informação e do conhecimento armazenado em recursos primários, secundários e terciários. A GI inclui capacidades, bem como a adição de valor e oportunidades para atender desafios. A GC por sua vez, acrescenta experiência humana através do desenvolvimento de recursos humanos e sua gestão, é quase um passo à frente da GI.

Tais afirmações é corroborada por Botelho, Monteiro e Valls (2007) no sentido que existem similaridades entre GI e a GC, mas o último é mais amplo no seu âmbito e inclui (em particular), os aspectos de processo e de aprendizagem que não são as maiores preocupações de gestão de informação. Em comparação com o GI, a GC vai além do armazenamento e manipulação da informação. É uma tentativa de reconhecer o que é essencialmente um recurso enterrado na mente dos indivíduos, e revelá-lo como um ativo organizacional, que pode ser acessado e utilizado pela empresa (Johannsen, 2000).

A partir destas análises, pode-se afirmar que a GC e a GI representam duas disciplinas de gestão. Para Johannsen (2000), muitas são as semelhanças, mas também com uma série de diferenças significativas. Na verdade, as duas disciplinas são muitas vezes integradas na prática. Por exemplo, a construção de um banco de dados contendo experiências do projeto é essencialmente uma tarefa GI, mas também pode ser visto como um esforço da GC de transformar o conhecimento individual em coletivo.

Até aqui, procurou-se identificar perspectivas, práticas, atitudes e respostas organizacionais para a GC, incluindo como ela é conceituada, suas características principais, sua relação com a GI. Observou-se, portanto, sua contribuição para uma melhor gestão destas organizações que visam a disponibilização da informação por meio de seus serviços prestados. Contudo, mas especificamente, é relevante observar como a GC, influencia a prestação destes serviços informacionais.

Serviços informacionais e a Gestão do Conhecimento

A dinâmica de serviços de biblioteca está evoluindo com novas tendências, métricas para medir e avaliar o impacto de pesquisa, e os ecossistemas de análise orientada. Os serviços baseados na web estão mudando profundamente este cenário (Balaji *et al.*, 2018). GC em bibliotecas é uma ferramenta para uma gestão sistemática. É baseada no conceito de que o controle do conhecimento precisa ser visto como um recurso importante na prestação de serviços de informação de alta qualidade nas bibliotecas (Balagué, Düren e Saarti, 2016).

Antes de adentrar nesta seara, cabe conceituar serviços informacionais. Para Wijnhoven e Kraaijenbrink (2008) trata-se da execução de serviços para ajudar as pessoas a entender o mundo, fornecendo ou tornando a informação relevante, útil e acessível. Um serviço de informação é capaz de: adquirir, agregar, exibir, processar, a criação e entrega de conteúdo de acordo com as necessidades do cliente, de modo a que os dados se tornam mais relevantes para ele.

Uma melhor representação sobre serviços informacionais pode ser observada em exemplos destes serviços. Para Miao (2001) o serviço de informação compreende pesquisa de literatura, monitoramento tecnológico, edição de boletim informativo, recorte de jornal, estudo de políticas e pesquisa de mercado, etc. Ainda segundo os autores, as coleções digitais em elevado crescimento, necessita de inteligentes ferramentas, como software de pesquisa, mecanismos de busca e mineração de dados. Estes são instrumentos facilitadores de um novo conceito de serviços.

Wijnhoven e Kraaijenbrink (2008) aprofundaram esta temática sobre a concepção de serviços informacionais. Para os autores, este tipo de serviço facilita a troca de bens de informação com ou sem transformar esses bens. Com o avanço das tecnologias, estes serviços ser tornaram disponíveis por equipamentos, contudo, os profissionais ainda têm papel na questão de gerenciá-los (design, operação, configuração).

Neste sentido, Venkatesh e Kalpavalli (2014) afirmam que todos os profissionais de biblioteca devem reformular e remodelar as ferramentas de

gerenciamento de bibliotecas tradicionais e aplicar conceitos e práticas de GC para a prestação de melhores serviços em bibliotecas.

Ferguson, Hider e Lloyd (2008) observaram que os profissionais de serviços de informação têm vindo a assumir um maior papel na GC. Segundo os autores, em uma análise na literatura que aborda a oportunidade para profissionais de serviços informacionais, Rooi e Snyman (2006), citado por Ferguson, Hider e Lloyd (2008) sugere cinco grandes papéis para bibliotecários: facilitar um ambiente propício à partilha de conhecimentos; gerenciar a memória corporativa; atuar na transferência de mensagens instantâneas e habilidades relacionadas a um novo contexto ligados a processos de negócios e operações centrais; desenvolvimento de competências em informação corporativa; e, finalmente, a GI em um ambiente digital / eletrônico. Assim, observou-se o profissional da informação na tratativa da GC em serviços informacionais.

Fowell (2002) afirma que é cada vez mais complexa a natureza evolutiva do ambiente de informação das empresas e as perspectivas dos diferentes grupos de interessados apresentam uma série de desafios para os designers e gestores de recursos e serviços de informação. O autor estudou o impacto destes desafios para a concepção e gestão de recursos de informação ser úteis e utilizáveis.

Alguns estudos também demonstraram a necessidade da GC na melhoria dos serviços informacionais. Islam *et al.* (2015) retrataram que os resultados de sua pesquisa revelam que o uso e aplicação de GC em serviços de informação melhora o acesso aos recursos e serviços de informação, conhecimento e enriquecimento de profissionais da informação, aprimoramento do ambiente e cultura de conhecimento e o comportamento dos profissionais da informação.

Já White (2004), citado por Islam *et al.* (2015), argumentou que, no século 21, a GC foi, cada vez mais, se tornando uma ferramenta fundamental para ajudar a fornecer um serviço dinâmico e eficaz para usuários da biblioteca. Outros benefícios da aplicação da GC em bibliotecas incluem a promoção de relações dentro e entre as bibliotecas, entre bibliotecas e usuários, e o fortalecimento da rede de conhecimento que aumentou o ritmo dos fluxos de conhecimento (Shanhong, 2002). Ugwu e Ekere (2019) estudaram as atividades de GC em serviços de biblioteca com a finalidade de propor um modelo GC para a melhoria do serviço.

Assim, evidenciaram-se as vantagens de GC em serviços informacionais, mas questiona-se como esta gestão é operada nestas organizações? Os processos de GC em bibliotecas, e seus serviços são descritos por Ugwu e Ekere (2018), quando afirma que estes processos afetam a inovação de serviços de

forma positiva. Seu estudo foi feito em biblioteca universitárias da Nigéria, e apontou que as três medidas no ciclo da GC, ou seja, captura de conhecimento / criação e compartilhamento de conhecimento / transferência e aplicação do conhecimento; foram encontrados e teve efeito positivo na escala em inovação de serviços em bibliotecas.

Para Ugwu e Ekere (2019), os processos de GC são: a identificação de conhecimento, aquisição de conhecimento, criação de conhecimento e disseminação do conhecimento. Segundo Ugwu e Ekere (2018), esses processos, inclui a aprendizagem sobre possibilidades de inovação, aprendizado sobre interface de usuário, aprendizado sobre as ferramentas tecnológicas para adotar e aprender sobre as necessidades dos usuários para compreendê-los.

Assim, percebe-se que o usuário é peça fundamental e o intento maior em pensar a melhoria dos serviços informacionais. A GC é uma forma de melhorar este contexto, que por meio do aprendizado, conforme Ugwu e Ekere (2019), pode colaborar na melhor relação entre a organização biblioteca e o usuário, em um processo mútuo de agregação de valor, ou co-criação.

Co-criação de valor em Serviços Informacionais

As bibliotecas, por serem em sua maioria sem fins lucrativos, ou, seu papel esta vinculado a uma organização que prestam serviços sem retorno monetário, enfrentam a questão de demonstrar valor para seus *stakeholders*. Para Pantry e Griffiths (2000), é necessário que esta instituição perceba que seus serviços de informação não são simplesmente uma sobrecarga de custo, mas que, podem contribuir para a retaguarda organizacional. A contribuição pode ser facilmente observada em termos de valor agregado. O serviço deve pelo menos ser capaz de mostrar que está fornecendo mais valor. Um serviço de informação que demonstrar essa abordagem tem o direito de ser ouvido e respeitado por sua contribuição organizacional.

As bibliotecas precisam, cada vez mais, demonstrar valor por meio de serviços que agreguem valor aos usuários ou interessados. O profissional da informação é parte deste processo. De acordo com Dickinson (2004), este trabalhador é confrontado com o duplo desafio de demonstrar o valor do serviço de informações, e garantir serviços de informação de alta qualidade com recursos muito limitados. Para o autor, o desafio para o profissional de informação inclui: fornecer informação de alta qualidade e confiável, tornar os dados disponíveis através de interfaces relevantes, de fácil utilização; entregar novos serviços de valor agregado; ajudar a fornecer informações sobre o retorno a ser obtido através do investimento em tais serviços; e fazer desses serviços disponíveis serem de forma rentável a organização (Dickinson, 2004).

Pensar a rentabilidade na prestação de serviços informacionais, é reconhecer o valor na prestação destes, e isso implica em perceber o quanto ele representa para o usuário. O usuário também é elemento chave neste processo, sua coparticipação na dinâmica da prestação de serviços, é essencial para que este possa ser melhorado, do ponto de vista que seus intentos possam ser descritos e absorvidos pelo prestador de serviços.

Para Van Deventer e Snyman (2004), tradicionalmente bibliotecas e clientes nem sempre percebem que eles são co-responsáveis pelos serviços e produtos, e que são apoiados financeiramente por ambas as partes interessadas. Segundo os autores o modelo original deve ser adaptado e colocar o cliente em pé de igualdade. Davis e Somerville (2006) descobriram em sua pesquisa, que os profissionais possuem sistemas pensados em construir contextos de apreciação e expansão necessários para co-criar valor em produtos e serviços inovadores em bibliotecas, e que a equipe de liderança liga isso simultaneamente com os processos de planejamento estratégico da organização.

Portanto, percebe-se que as bibliotecas devem integrar usuários e profissionais da informação de forma a co-criar valor em seus serviços informacionais. A GC colabora com este processo. Para Stoffle (1996) citado por Ahmad (2017), a GC deve ser visto como uma função primária de bibliotecas acadêmicas. Já Van Deventer e Snyman (2004) afirmam que medidas de sustentabilidade não são definitivamente sobre mostrar o valor financeiro para a organização ou somente demonstrando valor acrescentado para o cliente. Os gerentes de bibliotecas e seus serviços de informação precisam aceitar que a economia do conhecimento exige que todas as empresas, também bibliotecas e serviços de informação (mesmo centros de conhecimento) adotem novas maneiras de medir o seu crescimento para garantir a sustentabilidade a longo prazo.

Desta forma, a bibliotecas por meio da prestação de serviços de valor agregado, pode considerar a participação do cliente neste processo, e ir mais além, permitindo que este usuário também contribua de forma a agregar mais valor nos serviços, e assim, garantir sua sustentabilidade. Contudo, Ugwu e Ekere (2018) identificaram que é necessário que estudos futuros se concentrem em investigar os efeitos da criação de valor e co-criação de valor em serviços de biblioteca, de forma a visar a inovação destes serviços, utilizando as práticas de GC.

Percebe-se que a GC pode contribuir na melhoria e inovação de serviços informacionais em bibliotecas, de forma a permitir a co-criação de valor por parte dos interessados (organização e clientes). Não obstante, é necessário discutir este cenário, e as possibilidades de como a GC pode ser útil.

METODOLOGIA DE PESQUISA

Quanto ao enquadramento metodológico, a abordagem do problema é qualitativa, pois, de acordo com Creswell (2014), a visão de mundo do pesquisador é que dá sentido às interpretações em que o mundo é representado, nesta pesquisa devotado à análise e interpretação das variáveis em relação a gestão do conhecimento e serviços informacionais.

A cosmovisão construtivista é a base filosófica em que os pesquisadores se orientam. De acordo com Roy (1993), essa perspectiva tenta contribuir com os participantes por meio de um conjunto de chaves, com base em objetivos e valores, identificando sistemas que ajudam a compreender contextos em que eles pretendem intervir.

Pesquisa-ação é o tipo de estratégia utilizada para investigação, considerando que os pesquisadores atuam e respondem como participantes para a evolução dos processos, isto é, os pesquisadores/participantes utilizam limitações e escolhas no processo de desenvolvimento da primeira fase do *ProKnow-C*.

O *Knowledge Development Process - Constructivist (ProKnow-C)* é o instrumento de intervenção utilizado nesta pesquisa. De acordo com Ensslin, Ensslin e Pinto (2013), objetiva construir conhecimento sobre um determinado tema a partir dos interesses e delimitações do pesquisador.

O *ProKnow-C* compõe-se de quatro fases de operacionalização: i) seleção de um Portfólio Bibliográfico (PB); ii) análise bibliométrica do PB; iii) análise sistêmica dos artigos do PB; e iv) definição da pergunta de pesquisa.

O processo de seleção do PB (primeira fase do *ProKnow-C*), utilizado nesta pesquisa, é realizado a partir de uma série de procedimentos pré-definidos, iniciados a partir do desejo do pesquisador em conhecer um rol de pesquisas científicas que representam em essência, determinado assunto. Assim, a partir de um processo sistematizado de filtragem e análise de aderência aos objetivos do pesquisador, torna-se possível selecionar um conjunto de artigos passam a compor o PB.

Para seleção do PB sobre o fragmento da literatura sobre Gestão do Conhecimento (GC) e serviços informacionais, seguiram-se os seguintes procedimentos: Primeiramente selecionaram-se as palavras chaves e montou-se o comando de busca (“knowledge management” and “information service*” or “library service*”), para consulta em duas bases de dados (Web Of Science, Scopus). Depois de consultadas as bases, foram recuperados 111 artigos, dos quais seguiu-se os procedimentos de filtragem propostos pelo *ProKnow-C*. Assim foram excluídos: 24 artigos por estarem duplicados; 2 não disponíveis; 2 de acesso não aberto, e 56 não estavam adequados com a temática da pesquisa, a partir da leitura integral. Portanto, como resultado final, foi formado um portfólio composto de 27 artigos.

Para análise dos dados, a discussão a respeito dos resultados utilizará como base a abordagem qualitativa de Creswell (2014). Cabe ressaltar que essa etapa consiste em uma avaliação subjetiva dentro desse processo. A partir de então, é realizada a avaliação dos dados para posterior discussão teórica, cujo objetivo é identificar como a GC pode contribuir no processo de co-criação de valor em serviços informacionais.

VALIDAÇÃO DO *ProKnow-C*

As palavras chaves são um ponto de relevância a ser analisado e que evidencia a efetividade do mapeamento de um tema por meio do *ProKnow-C*. No Portfólio Bibliográfico (PB) foram identificadas 89 palavras-chave, o qual pode-se observar por meio da *Figura 1* aquelas que se repetiram por no mínimo duas vezes.

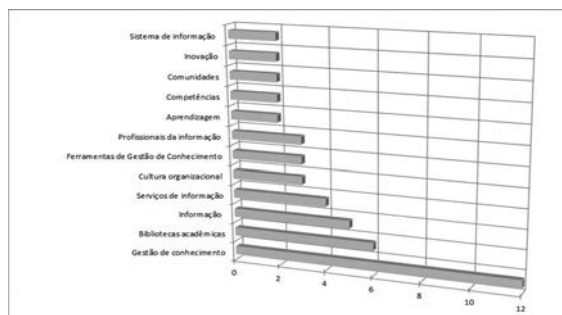


Figura 1. Palavras chaves do PB
Fonte: elaborado pelos autores

A palavra-chave que mais se destacou foi Gestão do conhecimento, com 12 ocorrências, seguida de Bibliotecas acadêmicas com 6 ocorrências, Informação com 4, e Serviços de informação com 3. Pode-se considerar que houve aderência das palavras em relação ao tema da pesquisa, o que valida a utilização delas no processo de busca.

Discussões teóricas

Esta seção aborda as discussões sobre algumas temáticas levantadas por meio da leitura do PB. Os assuntos elencados mais adiante referem-se a um aspecto levantado por Vargo e Lusch (2004) no que compete a Gestão do Conhecimento (GC) nesta lógica. O ponto de partida da discussão é a afirmação de

que a lógica dominante do serviço, é vista como um modelo de troca centrado no serviço, enquanto troca de conhecimento, essa permuta é feita através de meios “intangíveis, competências, dinâmicas, processos de troca e relacionamentos e recursos operantes” (Vargo e Lusch, 2004: 15).

Assim, sob a ótica dos serviços informacionais, discutira-se sobre os recursos operantes (informação e conhecimento) e sua gestão; o processo de troca (aprendizagem organizacional); as competências (dos profissionais); e o valor caracterizado neste nesse novo contexto (co-criação).

Recursos operantes: Gestão do Conhecimento e da Informação

A captura, organização e disseminação do conhecimento são processos inerentes as duas áreas de pesquisas: Gestão do Conhecimento e Ciência da Informação, cujo contruto se diferenciam (informação e conhecimento), contudo, alinham-se no que tange seus benefícios para as organizações.

Serrat (2010) aborda em sua obra, os processos de capturar, organizar, disseminar o conhecimento. Essa rotina esta presente quando descreve sobre a arquitetura para aprendizagem, as ferramentas de gerenciamento do conhecimento, e o quadro de competência organizacional. Para o autor, as iniciativas de GC podem ser aplicadas para catalizar e facilitar os processos citados acima.

Em seu trabalho que abordou a questão entre Gestão da Informação (GI) e GC, Valentim (2008) corrobora com Serrat (2010) no sentido que a GC, entre outros fatores, refere-se a criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização de conhecimento.

Inobstante, é possível perceber que estes processos também estão envolvidos na GI. Valentim (2008) afirma que a GI em ambientes organizacionais visa, entre outros processos: prospectar, coletar, filtrar, monitorar, disseminar informações.

Claro que os objetos de pesquisa das áreas são distintos (informação e conhecimento), porém, é interessante observar que alguns processos são coincidentes, pois visão a utilização destes insumos, para o bem organizacional, contudo, com intuítos bem definidos.

O intuito da GC visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, de forma a propiciar um ambiente positivo (Valentim, 2008). Já a GI objetiva apoiar o desenvolvimento das atividades/tarefas cotidianas e o processo decisório nesses ambientes (Valentim, 2004: 1).

Portanto, observa-se que a GC e GI estão preocupadas em gerenciar conhecimento e informação respectivamente, e que utilizam de mesmos processos para o desenvolvimento organizacional, porém, com distintas finalidades.

Para melhor visualizar esta distinção, Valentim (2008), considera que a GI enfoca em fluxos formais do ambiente organizacional (o que está sistematizado, formalizado, explicitado em qualquer suporte). A GC enfoca os fluxos informais do ambiente organizacional (o que não está explicitado, formalizado, sistematizado) como, por exemplo: cultura, comunicação, comportamento, aprendizagem, valores, práticas. Segundo o autor a GC alimenta a GI, que retroalimenta a GC, em um ciclo sem começo, meio e fim. Os indivíduos são os atores desses processos, cujo papel é fundamental para a dinâmica acontecer.

Serrat (2010) também descreve sobre o fluxo de conhecimento e afirma que isso faz parte da constituinte da auditoria do conhecimento. Mais uma vez observa-se que a dinâmica entre GI e GC se aproximam, em observar que dentro dos processos, ações como a análise de fluxo (informação e conhecimento), são utilizadas para melhor aproveitar este aporte para o desenvolvimento organizacional.

Acredita-se que a GI e a GC em ambientes organizacionais contribuem para o sucesso organizacional, do processo decisório, ao planejamento e às estratégias de ação.

O contexto atual, sua complexidade e pluralidade demandam atenção ao papel do conhecimento e informação nas organizações. A gestão destes insumos é extremamente necessária para o desenvolvimento de atividades, aprendizagem organizacional, práticas organizacionais, criatividade e inovação, de forma a reduzir o grau de incertezas em processos decisórios, e propiciar um ambiente organizacional dinâmico e sustentável economicamente.

Aprendizagem organizacional: a Gestão da Informação

O cenário em que estão dispostas as bibliotecas exigem esforços para adaptar a organização e aproveitar o conhecimento de seus profissionais para usufruto de sustentabilidade e dinamicidade. A aprendizagem é uma forma deste processo ser executado por meio da GC. Ela é observada quando o participante experimenta novas informações contextualizadas (aprendizagem), refletem sobre as experiências (conscientização da aprendizagem) e aplicam conhecimentos vivenciados em novos contextos (transferência de aprendizagem). Neste processo, segundo Davis e Somerville (2006), os participantes melhoram a capacidade coletiva para identificar e formular perguntas, reunir e avaliar informações, organizar e sintetizá-las, e, finalmente, ter ideias para informar e aconselhar. Como consequência, as atividades de aprendizagem organizacional melhoraram o alinhamento institucional, melhoraram a estratégia e a integração funcional (Davis e Somerville, 2006).

A GI subsidia o aprendizado organizacional. Serrat (2010) considera a informação, entre outros fatores, insumo para fortalecer a identidade, sustentar comunidades de aprendizagem, manter clientes e funcionários informados e conscientes do desenvolvimento corporativo, conectar pessoas e fornecer acesso aos seus conhecimentos e ideias etc... Cita da importância da comunicação, no que tange a transferência lateral de informação e conhecimento.

Assim, observa-se ponderadamente, o uso da informação nos processos de aprendizagem organizacional. Contribuindo para esta abordagem, Ferreira e Duarte (2012) ratificou a importância da informação como elemento substancial para as ações da aprendizagem organizacional, posto que seja ela que transfere e desperta relevância, muda o curso das ações, unifica interesses e proporciona uma busca contínua pelo aprendizado. Os autores ainda afirmam que é mediante a informação que a aprendizagem organizacional é construída pelos ativos intangíveis e se configura como fator essencial ao desenvolvimento de uma organização.

Para Ferreira e Duarte (2012), a informação é elemento primeiro para formação do conhecimento, isto é, o capital intelectual da organização é construído mediante o uso da informação, que visa angariar sucesso no processo de ensino-aprendizagem, nas organizações voltadas para a aprendizagem, na definição e na busca de objetivos. Assim, melhor que dispor a informação como recurso para o sucesso organizacional, sua gestão propicia um melhor aproveitamento deste recurso, direcionamento a organização para o sucesso.

A GI despende como recurso estratégico para diversos objetivos organizacionais, apoia a tomada de decisão, sustenta planejamentos, direciona esforços etc... Na aprendizagem organizacional, junto com o conhecimento, é observada quando os indivíduos passam a incorporar os elementos informacionais, inovando e tecendo uma cultura capaz de valorizar o conhecimento na busca pelo crescimento organizacional (Ferreira e Duarte, 2012).

Assim, bibliotecas que fazem uso da GC, precisam aproveitar sua experiência em gerenciar a informação para subsidiar e melhorar os processos de aprendizagem organizacional. Estudos mostraram que as bibliotecas, possuem atributos diferenciados (GI) para se beneficiarem e poderem dispor de novos e melhores serviços, baseados nos conhecimentos de seu corpo profissional.

Profissionais da informação: competências em conhecimento e em informação

A aprendizagem organizacional permite por meio de seus profissionais, aprender, conscientizar, e transferir o conhecimento para a instituição, contudo, quanto maior suas competências em conhecimento e informação, melhores são os resultados da GC.

Para Serrat (2010) competência é o estado ou qualidade de adequadamente ou qualificadamente entregar uma tarefa específica, ação ou função com sucesso. Portanto, vincula-se o conceito, a ideia de melhor atender as necessidades organizacionais. O autor afirma que a competência para conhecimento é uma gama específica de conhecimento e habilidades utilizados para melhorar o desempenho organizacional.

Ainda segundo Serrat (2010), a competência em conhecimento se faz antes, durante e após um evento. É preciso competências para as haver “soluções de conhecimento”. Essas competências estão relacionadas em áreas como: desenvolvimento de estratégia, técnicas de gestão, mecanismos de colaboração, compartilhamento de conhecimento e aprendizagem, e captura e armazenamento de conhecimento.

A competência em informação é definida como um processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional (Fidelis e Barbosa, 2012). Já Zuccari e Belluzzo (2016) ressaltam que para as pessoas manterem-se em constante aprendizagem elas precisam ser competentes em informação, o que significa saber reconhecer quando uma informação é necessária para a sua vida, para isso ela deve ser capaz de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação, ou seja, saber como devem aprender.

Em seu olhar para competência informacional no contexto organizacional, Fidelis e Barbosa (2012) afirmam que apesar de ser um fenômeno abstrato e intangível, a informação tornou-se um recurso primordial ao desenvolvimento de qualquer organização. Ter competência para lidar com este recurso e assim proporcionar um melhor desempenho organizacional é a habilidade que todo profissional tem que buscar nos dias de hoje. Entender os contextos de atuação e usar a informação para determinar o caminho a ser seguido é a habilidade necessária que definirá o sucesso ou não da organização.

Diante o exposto, observa-se uma sinergia entre as “competências” para o desenvolvimento organizacional, principalmente no que remete a aprendizagem.

Sob o ponto de vista da GC, Serrat (2010) delimita as áreas de competência e suas respectivas soluções de conhecimento. Uma das áreas abordadas refere-se a “partilha de conhecimento”, “aprendizado” e “estratégia para aprendizado organizacional”. Neste contexto, o autor traz questionamentos sobre o uso da informação na GC, ao abordar sobre a problemática de sobrecarga de informação e a necessidade de demonstrar o conhecimento, bem como, a dinâmica de armazenamento de informações sobre conhecimento, habilidades, experiências e interesses de pessoas. Nesse aspecto, observa-se o uso GI para com a GC, e pode-se inferir que ter competências informacionais pode ser uma das respostas para estes questionamentos.

Sob o ponto de vista da GI, Melo e Araújo (2007) afirmam que o conceito de competência informacional esta relacionado com as atitudes que facilitam criar e compartilhar conhecimento, ou seja, aprendizado. Considera competência informacional um subconjunto do aprendizado.

Em relação a competência informacional e a competência em conhecimento, acredita-se que uma alicerça a outra, pois se inter-relacionam constantemente. As responsabilidades da GC esta embasada em habilidades para lidar com informação, ou seja, competência informacional (Melo e Araújo, 2007).

Os profissionais da informação devem ser capacitados para atuarem de forma eficiente e eficaz para melhor usufruir de suas competências e pensar a biblioteca dinamica, que atendam as necessidades de seus usuários. A nova dinamica organizacional, como visto aqui, exige organizações adaptadas as mudanças, aos interesses cada vez mais voláteis de seus usuários, aos anseios e ansiedades por serviços informacionais que atendam suas necessidades em um universo informacional complexo. É preciso olhar para fora da organização, e perceber o quanto o usuário pode colaborar para que as bibliotecas agregem valor aos seus serviços, e os usuários se beneficiem com isso.

Co-criação de valor e a Lógica Dominante em Serviços

Walters e Lancaster (1999) referem-se à valor como atributos à produtos e serviços. Uma questão levantada pelos autores foi a dinamica organizacional sobre a visão da organização estar voltada para os clientes. Em sua conclusão, os autores trazem uma nova dinâmica a ser abordada. No novo milênio, os pontos de vista de valor e satisfação devem se fundir, e considerar o termo coprodução como um novo vocabulário do marketing (Walters e Lancaster, 1999: 655).

Koetz e Koetz (2012) abordam em seu estudos, os avanços, no que tange a co-criação de valor em termos de produtos e serviços. Vale resaltar que a obra das autoras aborda a temática da Lógica Dominante em Serviços (SDL), inobstante, um dos pontos desta logica refere-se a co-criação de valor entre a organização e o cliente. E é sobre esta ótica que parte a discussão.

Resumidamente, a SDL proposta por Vargo e Lusch (2004) dita que toda economia é uma economia de serviços, e assim, é orientada para recursos operante (conhecimento e habilidade) e para a co-criação de valor entre empresa e cliente. Segundo os autores, o conceito de valor era centrado em produtos, o qual era identificado como valor acrescentado ao produto no processo de produção, elemento principal no momento da troca, representado pelo valor em troca. No novo modelo centrado em serviços, o valor somente pode ser criado e determinado pelo usuário no processo de consumo, o valor

em uso. Assim, a co-criação de valor refere-se a co-produção, isto é, a participação do cliente ou parceiros na cadeia de valor na criação da própria oferta (Koetz e Koetz, 2012).

Desta forma, observa-se que o processo de co-criação de valor, é fruto de uma realidade onde o cliente participa do processo de criação de valor, beneficiando a empresa que fornece produtos e serviços, e o cliente que compra e usa produtos e serviços.

Outro ponto, refere-se à “informação”, isto é, a informação do ponto de vista de Walters e Lancaster (1999) no tocante a cadeia de valor. Segundo os autores, a GI tem papel importante na cadeia de valor. A informação é um facilitador no desenvolvimento de novos produtos e na satisfação de cliente. Ela é utilizada em sistemas de informação, e é direcionadora de vantagens competitivas.

Nesta perspectiva, Koetz e Koetz (2012) também abordam a tematica informação em seu estudo. As autoras, sob a ótica da SDL afirmam que a informação, além de habilidades, conhecimento, interatividade e conectividade, estão contidos neste modelo cuja ênfase está nos aspectos intangíveis. Segundo o estudo, a informação tem papel relevante na nova economia, onde as tecnologias de informação e comunicação transformaram a sociedade. O fluxo de informação que era físico, se transformou em digital, cuja velocidade, relações, acessibilidade, mudaram o contexto das organizações e pessoas, no que tange seu uso.

Observa-se que informação tem papel relevante no processo de criação de valor pelas organizações, ela é o insumo para tomadas de decisões, e esta relacionada com o direcionamento da SDL e consequentemente na proposta de co-criação de valor.

Em bibliotecas não deve ser diferente. Islam, Agarwal e Ikeda (2015) em seu estudo sobre a criação de um quadro conceitual preliminar sobre o fenómeno da co-criação de valor de serviços em bibliotecas, propôs integrar sistemicamente os diferentes intervenientes, neste caso a biblioteca e os seus clientes, com as suas estruturas cognitivas, comportamentais e emocionais numa rede complexa de interligações.

Para os autores, esta co-criação de valor conjunta entre a biblioteca e o usuário cria as condições para a inovação de serviços, onde a biblioteca e o usuário estão trabalhando juntos para mudar, melhorar e criar algo novo e valioso. Este quadro proposto incorpora vários fluxos de trabalho dentro da SDL é aplicado em biblioteca. Ele combina as funções e responsabilidades das três esferas – a biblioteca, o usuário, e sua interação para co-criar valor.

Agarwal e Marouf (2014) consideram que a GC poderia também servir como um modelo possível para implementar co-criação de valor nas bibliotecas universitárias.

Islam, Agarwal e Ikeda (2015) afirmam que as bibliotecas acadêmicas precisam mudar sua ênfase da criação de valor para a co-criação e convidar professores / alunos / pessoal / investigadores para tomar parte ativa no processo de desenvolvimento de serviços. Eles precisam permitir que as comunidades de usuários a pensar em si mesmos como co-criadores dos serviços que utilizam.

A mudança de um paradigma baseado em bens tangíveis para uma lógica baseada em ativos intangíveis, em um cenário global inovador e dinâmico, pode levar as organizações a enfrentar uma série de situações inesperadas (Bhatt, 2001). Nessas situações, até mesmo o conhecimento tácito, considerado como uma das bases para a competitividade, pode se tornar obsoleto (Ambrosini e Bowman, 2001).

Nesse cenário, o arcabouço teórico e prático oferecido pela GC é de grande valia. Como descreve Bhatt (2001: 73), uma das formas de trabalhar essas situações inesperadas é justamente coordenar os padrões de interação nas organizações.

CONCLUSÃO

Este estudo teve como objetivo identificar como a Gestão do Conhecimento (GC) pode contribuir no processo de co-criação de valor em serviços informacionais. Com o uso da ferramenta de intervenção *ProKnow-C* foi possível selecionar um Portfólio Bibliográfico (PB) representativo que por meio da metodologia proposta, possibilitou a discussão de quatro aspectos da GC no tocante aos serviços informacionais.

As discussões sobre esses aspectos consideraram a obra de Vargo e Lusch (2004) no que compete a GC e seus benefícios organizacionais no tocante as competências, dinâmicas, processos de troca e relacionamentos e recursos operantes.

Assim, sob a ótica dos serviços informacionais, discutiu-se sobre os recursos operantes (informação e conhecimento) e sua gestão; o processo de troca (aprendizagem organizacional); as competências (dos profissionais); e o valor caracterizado neste novo contexto (co-criação).

O primeiro aspecto retratou sobre a informação e conhecimento, os recursos operantes conforme Vargo e Lush (2004). Percebeu-se que a análise destes fundamentos de GC e Gestão da Informação (GI), pautadas pela visão de processos igualitários (captura, organização e disseminação) estão relacionados a fenômenos que são representativos para os avanços na área da Ciência da Informação, bem como, para a GC. Reconhecer estas

especificidades, as dinâmicas que regem estes processos, podem permitir novos estudos ao aproximar o caráter interdisciplinar das áreas em questão, e beneficiar as bibliotecas no que tange os serviços informacionais, e a dinâmica para abordar a Lógica Dominante em Serviços (SDL), uma vez que estes recursos, estão contidos nestas instituições.

Sobre o segundo aspecto, a GI como subsídio para aprendizagem organizacional. A GI visa contribuir na GC e consequente o aprendizado organizacional. Isso porque, muitas vezes é desprezado esse capital (informação) por falta de modelos norteadores das ações que buscam a sobrevivência e inovação organizacional, prejudicando, a formação do capital intelectual, e consequentemente, sua gestão para o desenvolvimento organizacional.

O terceiro aspecto, competência, conclui-se que o diálogo demonstrou a relevância entre competência em informação e competência em conhecimento, de forma a observar que ambas são prioritárias para o desenvolvimento organizacional, e estão inter-relacionadas, com propósitos distintos, mas com fins de almejar vantagens competitivas.

No tocante ao último aspecto, a co-criação de valor e a SDL, conclui-se que temática proposta por Walters e Lancaster (1999), seguiu por caminhos profícuos, e que a SDL, descrita por Vargo e Lusch (2004) é um exemplo, ao considerar a co-criação de valor como elemento principal desta nova lógica. A obra de Koetz e Koetz (2012), trouxe o fundamento dos aspectos aqui propostos, (valor e informação), permitindo uma explanação mais atual da temática, por se tratar exatamente da mudança paradigmática ou não da SDL, e o quanto o valor é caracterizado neste novo contexto.

Por fim, acredita-se que o modelo dos serviços de uma biblioteca nunca serão mais o mesmo, pois as dinâmicas tecnológicas mudaram vários paradigmas. O desafio maior é que novas filosofias de gestões, com a GC, possam oferecer ferramentas para melhor prestar serviços informacionais, e não somente agregar valor, mais sim, co-criar valor, para que ambos se beneficiem neste contexto.

Cabe ressaltar as limitações desta pesquisa: i) restrita a artigos publicados em revistas científicas indexadas nas bases de dados da CAPES; ii) julgamento e interpretação dos autores em relação à análise dos PB, portanto a interpretação pode não corresponder aos ideais dos autores originais dos periódicos. Sugere-se, como trabalho futuro, a possibilidade de pesquisas em novas e diferentes bases de dados, distintas características e novos trabalhos que proporcionem a redução de possíveis gaps deste estudo.

REFERÊNCIAS

- Agarwal, N. K. e L. N. Marouf. 2014. "Initiating knowledge management in colleges and universities: A template". *International Journal of Knowledge Content Development & Technology* 4 (2): 67-95.
<https://doi.org/10.5865/IJKCT.2014.4.2.067>
- Ahmad, K. 2017. "The Perspective of Library and Information Science (LIS) Professionals Toward Knowledge Management in University Libraries". *Journal of Information & Knowledge Management (JIKM)* 16 (02): 1-11.
<https://doi.org/10.1142/S0219649217500150>
- Alavi, M., T. R. Kayworth e D. E. Leidner. 2005. "An empirical examination of the influence of organizational culture on knowledge management practices". *Journal of management information systems* 22 (3): 191-224.
<https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222220307>
- Ambrosini, V. e C. Bowman. 2001. "Tacit knowledge: Some suggestions for operationalization". *Journal of Management studies* 38 (6): 811-829.
<https://doi.org/10.1111/1467-6486.00260>
- Balagué, N., P. Düren e J. Saarti. 2016. "Comparing the knowledge management practices in selected European higher education libraries". *Library Management* 37 (4-5): 182-194.
<https://doi.org/10.1108/LM-12-2015-0068>
- Balaji, B. P., M. S. Vinay, B. G. Shalini e J. S. Mohan Raju. 2018. "An integrative review of Web 3.0 in academic libraries". *Library Hi Tech News* 35 (4): 13-17.
<https://doi.org/10.1108/LHTN-12-2017-0092>
- Bhatt, G. D. 2001. "Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people". *Journal of knowledge management* 5 (1): 68-75.
<https://doi.org/10.1108/13673270110384419>
- Botelho, M. A., A. M. Monteiro e V. Valls. 2007. "The sporting knowledge management: An experience of Seme library". *Ciência da Informação* 36 (1): 175-188.
<https://doi.org/10.1590/S0100-19652007000100014>
- Carvalho, M. M. M., J. R. Menezes e C. Domingues. 2012. "A co-criação de valor nos serviços bibliotecários: uma abordagem conceptual em construção". Trabalho apresentado em XXII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica, Bragança, Portugal, 13 fevereiro.
- Costa, B. K. e P. L. Martins. 2012. "Co-criação de Valor através da Gestão do Conhecimento: um Estudo da Empresa Subway do Setor Fast Food". Trabalho apresentado em Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, Rio de Janeiro, Brasil, 24, 25 e 26 de outubro.
- Creswell, J. W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. CA: Sage Publications.
- Davis, H. L. e M. M. Somerville. 2006. "Learning our way to change: Improved institutional alignment". *New Library World* 107 (3-4): 127-140.
<https://doi.org/10.1108/03074800610654907>
- Dickinson, N. 2004. "Responding to the information challenges". *Business Information Review* 21 (2): 92-97.
<https://doi.org/10.1177/0266382104044723>

- Ensslin, L., S. R. Ensslin e H. M. Pinto. 2013. "Processo de investigação e Análise bibliométrica: Avaliação da Qualidade dos Serviços Bancários". *Revista de Administração Contemporânea* 17 (3): 325-349.
- Ferguson, S., P. Hider e A. Lloyd. 2008. "Are librarians the ultimate knowledge managers? A study of knowledge, skills, practice and mindset". *The Australian Library Journal* 57 (1): 39-62.
<https://doi.org/10.1080/00049670.2008.10722440>
- Ferreira, T. E. D. L. R. e E. N. Duarte. 2012. "A adoção da informação na gestão da aprendizagem organizacional no campo da Ciência da Informação". *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* 2 (2): 87-103.
- Fidelis, J. R. F. e R. R. Barbosa. 2012. "A competência informacional e sua influência na percepção de variáveis organizacionais estratégicas em IES privadas". *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* 2 (2): 27-39.
- Fowell, S. 2002. "Bridging the gap between information resource design and enterprise content management". In *International conference on Asian digital libraries*, 507-515. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Islam, M. S., M. A. K. Siddique, S. Nowrin e S. Naznin. 2015. "Usage and applications of knowledge management for improving library and information services in Bangladesh". *Journal of Information e Knowledge Management* 14 (03).
<https://doi.org/10.1142/S0219649215500264>
- Islam, M. A., N. K. Agarwal e M. Ikeda. 2015. "Conceptualizing value co-creation for service innovation in academic libraries". *Business Information Review* 32 (1): 45-52.
<https://doi.org/10.1177/0266382115573155>
- Johannsen, C. G. 2000. "Total quality management in a knowledge management perspective". *Journal of Documentation* 56 (1): 42-54.
- Koetz, C. I. e C. M. Koetz. 2012. "A lógica dominante do serviço em marketing: um novo paradigma?". *Revista Estudos do CEPE (Santa Cruz do Sul)* 36: 147-169.
<https://doi.org/10.17058/cepe.v0i0.3118>
- Melo, A. V. C. D. e E. A. D. Araújo. 2007. "Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação". *Perspectivas em Ciência da Informação* 12 (2): 185-201.
<https://doi.org/10.1590/S1413-99362007000200012>
- Miao, Q. 2001. "From literature center to knowledge portal: Shanghai Library in search of excellence 2.0". *Library Review* 50 (7-8): 349-354.
<https://doi.org/10.1108/EUM000000000006072>
- Pantry, S. e P. Griffiths. 2000. "Being an intrapreneur and creating a successful information service within your organization". *Business information review* 17 (4): 205-214.
<https://doi.org/10.1177/0266382004237773>
- Pérez Rodríguez, Y. e Y. Milanés Guisado. 2008. "La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual". *Acimed* 18 (3).
- Roy, B. 1993. "Decision science or decision-aid science?". *European Journal of Operational Research* 66 (2): 184-203.
[https://doi.org/10.1016/0377-2217\(93\)90312-B](https://doi.org/10.1016/0377-2217(93)90312-B)
- Serrat, Olivier. 2010. "Notions of Knowledge Management". In *Asian Development Bank. Knowledge solutions: tools, methods, and approaches to drive development forward and enhance its effects*. Mandaluyong City, Philippines: Asian Development Bank.

- Shanhong, T. 2002. "Knowledge management in libraries in the 21st century", in *Libraries in the information society*, T. V. Ershova e Y. E. Hohlov (eds.). IFLA publications, 102. München: K.G. Saur.
- Ugwu, C. I. e J. N. Ekere. 2018. "The role of knowledge management in providing innovative services in university libraries in Nigeria". *Global Knowledge, Memory and Communication* 67 (6/7): 350-376.
<https://doi.org/10.1108/GKMC-10-2017-0086>
- Ugwu, C. I. e J. N. Ekere. 2019. "Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria". *Journal of Librarianship and Information Science* 51 (2): 356-369.
<https://doi.org/10.1177/0961000617742446>
- Valentim, M. L. P. 2004. *Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências*. Londrina: Infohome.
- Valentim, M. L. P. 2008. "Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em ambientes organizacionais". *Tendências da Pesquisa Braileira em Ciência da Informação* 1 (1): 1-16.
- Van Deventer, M. J. e R. Snyman. 2004. "Measuring for sustainability: A multi-dimensional measurement framework for library and information services". *Libri* 54 (1): 1-8.
- Vargo, S. L. e R. F. Lusch. 2004. "Evolving to a new dominant logic for marketing". *Journal of marketing* 68 (1): 1-17.
- Venkatesh, N. e S. Kalpavalli. 2014. "Building Knowledge Management-based Systems: Initiatives at Research Centre Imarat". *DESIDOC Journal of Library e Information Technology* 34 (4): 304-308.
<https://doi.org/10.14429/djlit.34.5841>
- Walters, D. e G. Lancaster. 1999. "Value and information: concepts and issues for management". *Management Decision* 8 (37): 643-656.
<https://doi.org/10.1108/00251749910291613>
- Wijnhoven, F. e J. Kraaijenbrink. 2008. "Product-oriented design theory for digital information services". *Internet research* 18 (1): 93- 120.
<https://doi.org/10.1108/10662240810849612>
- Zuccari, P. e R. C. B. Belluzzo. 2016. "A competência em informação e o perfil empreendedor no âmbito das organizações". *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* 6: 61-71.

APÊNDICE I. PORTFÓLIO BIBLIOGRÁFICO

- Alavi, M., T. R. Kayworth e D. E. Leidner. 2005. "An empirical examination of the influence of organizational culture on knowledge management practices". *Journal of management information systems* 22 (3): 191-224.
- Balagué, N., P. Düren e J. Saarti. 2016. "Comparing the knowledge management practices in selected European higher education libraries". *Library Management* 37 (4-5): 182-194.
- Balaji, B. P., M. S. Vinay, B. G. Shalini e J. S. Mohan Raju. 2018. "An integrative review of Web 3.0 in academic libraries". *Library Hi Tech News* 35 (4): 13-17.
- Botelho, M. A., A. M. Monteiro e V. Valls. 2007. "The sporting knowledge management: An experience of Seme library". *Ciência da Informação* 36 (1): 175-188.

- Chen, J., J. Guo, R. Shuhuai, S. Xingjun, L. Haqing e C. Jialin. 2009. "From information commons to knowledge commons: Building a collaborative knowledge sharing environment for innovative communities". *The Electronic Library* 27 (2): 247-257.
- Chiu, T. H. 2005. "Attributes and factors affecting the organization of knowledge resources: A case study of the library and information service industry in Taiwan". *Ko Knowledge Organization* 32 (3): 128-134.
- Chou, T. C., P. L. Chang, Y. P. Cheng e C. T. Tsai. 2007. "A path model linking organizational knowledge attributes, information processing capabilities, and perceived usability". *Information & Management* 44 (4): 408-417.
- Chou, T. C., P. L. Chang, C. T. Tsai e Y. P. Cheng. 2005. "Internal learning climate, knowledge management process and perceived knowledge management satisfaction". *Journal of information science* 31 (4): 283-296.
- Davis, H. L. e M. M. Somerville. 2006. "Learning our way to change: Improved institutional alignment". *New Library World* 107 (3-4): 127-140.
- Dickinson, N. 2004. "Responding to the information challenges". *Business Information Review* 21 (2): 92-97.
- Ferguson, S., P. Hider e A. Lloyd. 2008. "Are librarians the ultimate knowledge managers? A study of knowledge, skills, practice and mindset". *The Australian Library Journal* 57 (1): 39-62.
- Fowell, S. 2002. "Bridging the gap between information resource design and enterprise content management". In *International conference on Asian digital libraries*, 507-515. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Gray Southon, F. C., R. J. Todd e M. Seneque. 2002. "Knowledge management in three organizations: an exploratory study". *Journal of the American society for Information Science and Technology* 53 (12): 1047-1059.
- Husain, S. e M. Nazim. 2015. "Use of different information and communication technologies in Indian academic libraries". *Library Review* 64.
- Islam, M. S., M. A. K. Siddike, S. Nowrin e S. Naznin. 2015. "Usage and applications of knowledge management for improving library and information services in Bangladesh". *Journal of Information e Knowledge Management* 14 (03).
- Johannsen, C. G. 2000. "Total quality management in a knowledge management perspective". *Journal of Documentation* 56 (1): 42-54.
- Joint, N. 2001. "Designing interfaces for distributed electronic collections: the lessons of traditional librarianship". *Libri* 51 (3): 148-156.
- McManus, D. e B. Loughridge. 2002. "Corporate information, institutional culture and knowledge management: a UK university library perspective". *New Library World* 103 (9): 320-327.
- Melnikova, E. V. 2014. "Enhanced functions of the modern STI system in Russia in the context of its improvement and of the development of the innovative orientation". *Scientific and Technical Information Processing* 41(1): 29-32.
- Miao, Q. 2001. "From literature center to knowledge portal: Shanghai Library in search of excellence 2.0". *Library Review* 50 (7-8): 349-354.
- Pantry, S. e P. Griffiths. 2000. "Being an intrapreneur and creating a successful information service within your organization". *Business information review* 17 (4): 205-214.

- Tanloet, P. e K. Tuamsuk. 2011. "Core competencies for information professionals of Thai academic libraries in the next decade (AD 2010–2019)". *The International Information & Library Review* 43 (3): 122-129.
- Ugwu, C. I. e J. N. Ekere. 2018. "The role of knowledge management in providing innovative services in university libraries in Nigeria". *Global Knowledge, Memory and Communication* 67 (6/7): 350-376.
- Ugwu, C. I. e J. N. Ekere. 2019. "Knowledge management for improving services in federal university libraries in Nigeria". *Journal of Librarianship and Information Science* 51 (2): 356-369.
- Van Deventer, M. J. e R. Snyman. 2004. "Measuring for sustainability: A multi-dimensional measurement framework for library and information services". *Libri* 54 (1): 1-8.
- Venkatesh, N. e S. Kalpavalli. 2014. "Building Knowledge Management-based Systems: Initiatives at Research Centre Imarat". *DESIDOC Journal of Library e Information Technology* 34 (4): 304-308.
- Wijnhoven, F. e J. Kraaijenbrink. 2008. "Product-oriented design theory for digital information services". *Internet research* 18 (1): 93-120.

Para citar este texto:

Silveira, Murilo Mauro e Gregório Varvakis. 2021. "Gestão do Conhecimento e co-criação de valor em Serviços Informacionais". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 73-97.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58255>

Bibliotecas acadêmicas e gestão de dados de pesquisa: uma revisão bibliográfica

Érika Rayanne Silva de Carvalho*

Fernando César Lima Leite**

Patrícia Rocha Bello Bertin***

Artículo recibido:

2 de mayo de 2020

Artículo aceptado:

20 de agosto de 2020

Artículo de revisión

RESUMO

Este artigo teve por objetivo analisar os desafios enfrentados por bibliotecas acadêmicas na gestão de dados de pesquisa, conforme apresentado na literatura científica. Para tanto, foi feita uma investigação bibliográfica a partir da base de dados Library and Information Science Abstracts (LISA). Após avaliação criteriosa, dezesseis artigos foram selecionados, os quais foram base para a elaboração de um modelo descritivo da gestão de dados de pesquisa em bibliotecas acadêmicas. Os resultados da pesquisa mostraram que a elaboração da política e do plano de gestão de dados, o

* Procuradoria Regional da República da 1ª Região, Ministério Público Federal, Brasil
erikaunb@gmail.com

** Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasil
fernandoc@unb.br

*** Secretaria de Desenvolvimento Institucional, Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, Brasil
patricia.bertin@embrapa.br

desenvolvimento de infraestrutura tecnológica, o processamento e a análise de dados, o compartilhamento e a preservação de dados, a capacitação de pesquisadores e de bibliotecários são as principais ações desenvolvidas pelas bibliotecas. Porém, essas enfrentam desafios como lidar com as diferenças disciplinares, a falta de recursos financeiros, a sensibilização de pesquisadores para a elaboração do plano de gestão de dados, a criação de repositórios de dados, a definição de padrões para o compartilhamento e arquivamento de dados, e a falta de capacitação de bibliotecários em serviços de gestão de dados de pesquisa. Para superá-los, conclui-se que a atualização profissional do bibliotecário é fundamental.

Palavras-chave: Comunicação Científica; Dados Científicos; Bibliotecas Universitárias

Bibliotecas académicas y gestión de datos de investigación: una revisión bibliográfica

Érika Rayanne Silva de Carvalho, Fernando César Lima Leite y Patrícia Rocha Bello Bertin

RESUMEN

Este artículo tuvo como objetivo analizar los desafíos que enfrentan las bibliotecas académicas en la gestión de datos de investigación, tal como se presenta en la literatura científica. Con este fin, se realizó una investigación bibliográfica en la base de datos Library and Information Science Abstracts (LISA). Después de una evaluación cuidadosa, se seleccionaron 16 artículos, que fueron la base para el desarrollo de un modelo descriptivo de la gestión de datos de investigación en bibliotecas académicas.

Los resultados de la investigación mostraron que la elaboración de la política y el plan de gestión de datos, el desarrollo de infraestructura tecnológica, el procesamiento y análisis de datos, el intercambio y la preservación de datos, la capacitación de investigadores y los bibliotecarios son las principales acciones desarrolladas por las bibliotecas. Sin embargo, se enfrentan desafíos como lidiar con las diferencias disciplinarias, la falta de recursos financieros, la sensibilización de investigadores para la elaboración del plan de gestión

de datos, la creación de repositorios de datos, la definición de estándares para compartir y archivar datos, y la falta de capacitación de bibliotecarios en servicios de gestión de datos de investigación. Para superarlos, se concluye que la actualización profesional del bibliotecario es esencial.

Palabras clave: Comunicación Científica; Datos Científicos; Bibliotecas Universitarias

Academic libraries and research data management: a bibliographic review

Érika Rayanne Silva de Carvalho, Fernando César Lima Leite and Patrícia Rocha Bello Bertin

ABSTRACT

This article aimed to analyze the challenges faced by academic libraries in the research data management, as it is presented in the scientific literature. To this end, a bibliographic investigation was carried out using the Library and Information Science Abstracts (LISA) database. After careful evaluation, sixteen articles were selected, which constituted the basis for the elaboration of a descriptive model for research data management in academic libraries.

The results of this showed that the elaboration of the policy and of the research data management plan, the development of technological infrastructure, the processing and analysis of data, the sharing and preservation of data, and the training of researchers and librarians, are the main actions developed by libraries. However, the libraries face challenges such as dealing with disciplinary differences, the lack of financial resources, the awareness of researchers for developing the research data management plan, the creation of data repositories, the definition of standards for data sharing and archiving, and the lack of training for librarians in research data management services. To overcome all of this, it is concluded that the professional updating of the librarian, is essential.

Keywords: Scientific Communication; Scientific Data; University Libraries

INTRODUÇÃO

Ao caracterizar a denominada *sociedade da informação e do conhecimento*, Orera-Orera (2007) destacou o valor econômico atribuído à informação, o uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação – sobretudo por meio da Internet, e influências sociais decorrentes da globalização. À luz desse contexto, a autora afirma que as bibliotecas tiveram que adaptar vários serviços tradicionalmente oferecidos, passando a assumir novas práticas e, por conseguinte, assimilando outras responsabilidades.

Da mesma forma, nota-se que as bibliotecas acadêmicas vivenciam os reflexos dessa nova conjectura arquitetada pela sociedade da informação e do conhecimento. De acordo com Faqueti, Alves e Steil (2016) tais bibliotecas precisam inovar os serviços e produtos oferecidos, adequando-os às novas tecnologias, às diferentes demandas ou expectativas de usuários e aos desafios inerentes ao contexto educativo. Conforme ressaltado por Bosc e Harnad (2005), observa-se a necessidade de bibliotecários estarem conscientes sobre como devem atuar profissionalmente na era da Internet, na qual novas ferramentas são adotadas para armazenar e recuperar informações disponíveis em meio impresso ou digital.

As bibliotecas acadêmicas, também denominadas bibliotecas universitárias, podem ser entendidas como unidades organizacionais vinculadas a instituições de ensino superior, tais como universidades, faculdades e institutos técnico-científicos. São bibliotecas que atendem às necessidades e às demandas de informação da comunidade interna – predominantemente constituída por docentes, discentes e servidores técnicos-administrativos – muitas vezes estendendo-as também à comunidade local (Faqueti, Alves e Steil, 2016).

De acordo com Orera-Orera (2007), as bibliotecas acadêmicas são centros de recursos informacionais cuja missão principal é proporcionar à comunidade universitária acesso a registros do conhecimento, de modo a auxiliar as atividades de docentes, pesquisadores e estudantes. Para a autora, essas bibliotecas devem assimilar em seu modelo de gestão: a filosofia da globalização; o uso de novas tecnologias de informação e comunicação; a realização de atividades cooperativas e pautadas por critérios de qualidade.

À vista disso, é crescente a preocupação de bibliotecas acadêmicas quanto à atuação profissional de bibliotecários sobre os dados de pesquisa, que, por seu turno, podem ser considerados ativos imprescindíveis na geração do conhecimento científico e na condução de novos ciclos de pesquisa. De acordo com Surkis e Read (2015), bibliotecários têm se mobilizado em oferecer diversos serviços voltados à gestão de dados de pesquisa, que incluem a elaboração de guias e manuais sobre o tema, a realização de novas práticas de

gestão de dados e a prestação de consultorias a agências de fomento à pesquisa e editores de publicações científicas.

Sayão e Sales (2015) argumentam em favor de uma gestão de dados de pesquisa colaborativa, cujas responsabilidades não recaiam apenas sobre pesquisadores. Isso porque essa é uma questão que remete às perspectivas de diferentes atores inerentes ao processo de comunicação científica que primam pela qualidade, integridade e preservação desses dados. Nesse contexto, as bibliotecas – que já exerciam um papel fundamental como unidade organizacional de referência no processamento técnico e disponibilização de conteúdos produzidos nas universidades – neste momento devem ampliar seu rol de atividades, de modo a incluir aquelas referentes à gestão de dados de pesquisa.

Ainda assim, Awre *et al.* (2015) alertam que serviços de dados de pesquisa precisam superar muitos desafios, os quais podem ser destacados: a ausência de um consenso quanto à linguagem e aos conceitos adotados em relação aos dados de pesquisa – devido as diferentes disciplinas em que atuam os pesquisadores; a complexidade intrínseca ao processo de pesquisa; a falta de recursos financeiros aplicados à gestão de dados de pesquisa; a necessidade de compreender as relações de poder e identidade que circundam as universidades.

Ao se referir às diferenças disciplinares em relação aos dados de pesquisa, destaca-se o estudo de Carvalho e Leite (2019) realizado no Brasil, com pesquisadores em química, antropologia e educação. O estudo identificou diferenças entre as disciplinas, relacionadas às práticas de: 1) produção/obtenção de dados de pesquisa – modos de produção/obtenção dos dados e suas características; 2) compartilhamento de dados de pesquisa – utilidade dos dados para outros pesquisadores, disposição de pesquisadores para o compartilhamento de dados, reação de pesquisadores quanto à obrigatoriedade do compartilhamento de dados por entidades científicas, destinação dos dados após a pesquisa; 3) reuso de dados de pesquisa – percepção de pesquisadores sobre o reuso de dados de pesquisa, disposição para o reuso de dados.

Nessa direção, reiteram-se as diferenças disciplinares relacionadas aos dados de pesquisa apontadas por Marcum e George (2010), uma vez que os autores ressaltaram que os dados são derivados de várias fontes e abordam assuntos diversos. De maneira semelhante, Sayão e Sales (2015) afirmaram que é preciso desenvolver estratégias para a gestão de dados de pesquisa que considerem a pluralidade desses, principalmente no que tange à variabilidade de formatos e análises sobre os mesmos.

Considerando o cenário delineado, pode-se observar o quão relevante é a realização de estudos que se dediquem sobre a gestão de dados de pesquisa em bibliotecas acadêmicas e os desafios enfrentados nesse contexto. Em

razão disso, o presente estudo teve o objetivo de *analisar os desafios enfrentados por bibliotecas acadêmicas na gestão de dados de pesquisa, conforme apresentado na literatura científica*. Para fins de síntese e estruturação temática, este artigo foi organizado em seções que referem-se: à introdução ao estudo, ao relato dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa; aos estudos oriundos da literatura científica; à discussão sobre esses estudos e às considerações finais do trabalho.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em razão do objetivo proposto inicialmente: *analisar os desafios enfrentados por bibliotecas acadêmicas na gestão de dados de pesquisa, conforme apresentado na literatura científica*; o presente estudo enquadra-se na concepção filosófica pragmática. Com base em Cherryholmes (1992), Morgan (2007) e em seus próprios escritos, Creswell (2010) destacou que o pragmatismo caracteriza-se, sobretudo, por não haver comprometimento com um determinado sistema filosófico e de realidade, além da discricionariedade do pesquisador em adotar procedimentos metodológicos que melhor atendam à resolução de problemas e ao alcance dos objetivos de pesquisa.

O estudo apresenta natureza descritiva, principalmente em razão de três aspectos: 1) a preocupação central foi a descrição de fenômenos pesquisados; 2) o estágio de desenvolvimento do conhecimento já é precedente, haja vista que há referencial teórico e estudos anteriores relacionadas à gestão de dados de pesquisa e os desafios enfrentados por bibliotecas acadêmicas; 3) não houve o propósito de estabelecer relações de causa e efeito, ou teste de hipóteses, como ocorre em pesquisas correlacionais.

Trata-se de investigação bibliográfica na qual foi utilizada a base de dados Library and Information Science Abstracts (LISA) para a coleta de dados, escolhida por ser uma fonte de informação especializada em assuntos de interesse à Biblioteconomia e à Ciência da Informação. Além disso, a base de dados LISA é quantitativamente representativa em número de registros e qualitativamente significativa em relação à produção científica indexada. Os procedimentos adotados neste estudo em relação à coleta e análise dos dados são descritos conforme as seguintes etapas:

1) *Busca na base de dados*. A coleta de dados na base LISA ocorreu no mês de junho de 2020, mediante o preenchimento de campos do formulário de busca avançada. O campo 'Título do Documento (TI)' foi preenchido com os termos 'Research Data Management', e 'Librar*', por meio do operador

booleano 'and'. O uso do caractere '*' em 'Librar' justificou-se devido às alterações de singular e plural inerentes ao termo em inglês. O campo 'Revisado por especialistas' foi selecionado e o campo 'data de publicação' foi preenchido com a opção 'todas as datas', na medida em que não houve restrição temporal para a pesquisa. O tipo de fonte delimitou-se a 'periódicos acadêmicos', assim como o tipo de documento restringiu-se a 'artigo'. O campo 'Idioma' foi delimitado a 'inglês' e documentos duplicados foram desconsiderados nos resultados da busca, pela marcação da opção 'exclui duplicate documents' no campo 'Opções da página de resultados'.

2) *Recuperação de artigos*. O resultado da busca feita na base de dados LISA recuperou 18 artigos, os quais foram avaliados, criteriosamente, para fins de seleção dos trabalhos que integrariam esta investigação bibliográfica.

3) *Seleção de artigos*. Os títulos, resumos e palavras-chave de cada artigo recuperado foram minuciosamente analisados para a seleção de estudos que se referiam especificamente à gestão de dados de pesquisa no contexto das bibliotecas acadêmicas, ou seja, bibliotecas vinculadas a instituições universitárias. Em atenção a este critério, dois artigos foram excluídos do estudo por se referirem à gestão de dados de pesquisa sob perspectiva generalista, condizente a diferentes cenários, não estando diretamente relacionados ao contexto de bibliotecas acadêmicas. À vista disso, a revisão de literatura deste trabalho foi composta por 16 artigos, publicados entre 2008 e 2019.

4) *Análise dos artigos selecionados*. O conteúdo dos 16 artigos selecionados para o estudo foi analisado com o propósito de identificar desafios enfrentados por bibliotecas acadêmicas na gestão de dados de pesquisa. Esta análise possibilitou o agrupamento em quatro tópicos ou categorias gerais que sintetizavam o teor dos desafios identificados nos artigos selecionados, sendo: 1) política e plano de gestão de dados de pesquisa; 2) infraestrutura tecnológica; 3) capacitação de pesquisadores; 4) capacitação de bibliotecários. Ademais, a análise realizada possibilitou a elaboração de um modelo descritivo que associa a gestão de dados de pesquisa em bibliotecas acadêmicas aos desafios enfrentados por essas.

A GESTÃO DE DADOS DE PESQUISA EM BIBLIOTECAS
ACADÊMICAS E SEUS DESAFIOS

Os estudos analisados neste trabalho serão apresentados conforme agrupamento temático que sintetiza os principais desafios enfrentados pelas bibliotecas acadêmicas, na seguinte ordem: política e plano de gestão de dados de pesquisa; infraestrutura tecnológica; capacitação de pesquisadores; capacitação de bibliotecários.

Política e plano de gestão de dados de pesquisa

Piracha e Ameen (2019) relataram estudo que avaliou a estrutura e o planejamento de políticas relacionadas à gestão de dados de pesquisa em 30 bibliotecas universitárias paquistanesas. Por meio de dados coletados em questionários e entrevistas, verificou-se que a maioria das bibliotecas não possuía uma política formal de gestão de dados de pesquisa e que este tópico de discussão ainda é muito recente para tais instituições. Nessa direção, alguns desafios foram destacados, como a falta de habilidades técnicas e gerenciais para a manipulação de dados e a infraestrutura tecnológica precária em muitas universidades.

Interessados em entender como bibliotecas acadêmicas desempenhavam serviços de gestão de dados de pesquisa e o que planejavam para o futuro a esse respeito, Cox *et al.* (2017) conduziram um estudo internacional no qual participaram de um levantamento 170 diretores de bibliotecas localizadas na Austrália, no Canadá, na Alemanha, na Irlanda, nos Países Baixos, na Nova Zelândia e no Reino Unido. O instrumento de coleta de dados foi um questionário online composto por 27 questões que abordaram tópicos relativos à política de gestão de dados de pesquisa, ao financiamento para o desenvolvimento de serviços de dados de pesquisa e a aspectos gerenciais. Ressalta-se, ainda, que a identificação de desafios vivenciados pelas bibliotecas nesse contexto também foi objeto de estudo da pesquisa.

Cox *et al.* (2017) observaram que à época em que os dados foram coletados (2014) a maioria das instituições investigadas ($n = 167$) já possuía ou tinham expectativa de elaborar uma política de gestão de dados de pesquisa em 12 meses (Austrália 94 %, Canadá 40 %, Alemanha 100 %, Irlanda 71 %, Países Baixos 100 %, Nova Zelândia 71 %, Reino Unido 86 %). Ademais, o estudo demonstrou a imaturidade da maioria dos serviços de gestão de dados de pesquisa oferecidos pelas bibliotecas acadêmicas inquiridas. Em razão disso, estimou-se que a maturidade desses serviços deve ser alcançada somente em momento futuro, a partir da superação de alguns desafios.

Dentre os desafios apontados por Cox *et al.* (2017), podem ser destacados a falta de recursos financeiros para desempenhar atividades relativas à gestão de dados, as dificuldades em convencer pesquisadores sobre a importância da gestão de dados, a necessidade de coordenação/estruturação de atividades que requerem colaborações interdisciplinares da biblioteca com outros departamentos, escritórios de pesquisa e com os serviços de tecnologia da informação das universidades, a falta de treinamentos de bibliotecários no oferecimento de serviços de dados de pesquisa, e as dificuldades inerentes às diferenças disciplinares com relação aos dados de pesquisa.

Segundo Henderson e Knott (2015), a gestão de dados de pesquisa é fundamental no contexto das bibliotecas acadêmicas. Dessa forma, os autores relataram quais procedimentos relacionados à gestão de dados têm sido adotados em cada biblioteca dos dois campus da Virginia Commonwealth University (VCU): Tompkins-McCaw Library (TML) – com o foco em Ciências da Saúde – e James Branch Cabell Library – com cobertura de diversas áreas do conhecimento, como artes, humanidades e ciências sociais.

Fato relevante para as bibliotecas da VCU foi a nomeação, em 2013, de um diretor de gestão de dados de pesquisa, cargo criado para ser exercido por um bibliotecário da instituição. De mesmo modo, destaca-se que foi elaborado um plano de gestão de dados que integra a perspectiva de diferentes *stakeholders*, como pesquisadores, gestores, estudantes, instituições de fomento à pesquisa, entre outros. Ademais, esse plano abrangeu diversos aspectos, como a elaboração de guias sobre o desenvolvimento de repositórios e sua adequação temática, a criação de uma política que requisite o depósito de dados por parte de pesquisadores, o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas para o suporte à gestão de dados, e o estabelecimento de parcerias estratégicas e de ações educativas com pesquisadores (Henderson e Knott, 2015).

A partir do relato de Henderson e Knott (2015), pode-se apontar alguns desafios relacionados a serviços de gestão de dados de pesquisa na VCU, dentre os quais destacam-se o uso de ferramentas tecnológicas para compartilhamento seguro de dados, a utilização de metadados e do Digital Object Identifier (DOI) em repositórios de dados. À vista disso, os autores ressaltaram o papel fundamental das bibliotecas na gestão de dados de pesquisa, na medida em que essas instituições são tradicionalmente reconhecidas por seu trabalho de organização de registros do conhecimento, localização de informações, categorização e descrição de diferentes tipos de materiais. Logo, a prestação de serviços de gestão de dados de pesquisa tornaram-se uma extensão natural de serviços prestados por bibliotecas ao longo do tempo.

Já no Canadá, Steeleworthy (2014) destacou que a gestão de dados de pesquisa tornou-se uma prática exigida às bibliotecas acadêmicas, principalmente

devido a exigências presentes em políticas estabelecidas por agências nacionais de financiamento à pesquisa. Por conseguinte, foi necessário que tais bibliotecas ampliassem o rol de serviços que já desempenhavam, incorporando atividades relacionadas à coleta, à catalogação, ao acesso, ao arquivamento, à preservação e à referência de dados de pesquisa.

Infere-se, ainda, que a colaboração e o engajamento de *stakeholders* constituiu-se um desafio para uma gestão de dados de pesquisa efetiva, na medida em que ambos são considerados elementos vitais nesse processo. Por esta razão, Steeleworthy (2014) ressaltou a importância das bibliotecas acadêmicas estabelecerem parcerias com pesquisadores, conselhos de ética de pesquisa, grupos de pesquisa e outras bibliotecas. Nesse sentido, é fundamental uma postura multifacetada do bibliotecário na qual reiteram-se ações e serviços colaborativos entre bibliotecários de diversos campus das universidades (Steeleworthy, 2014).

Infraestrutura tecnológica

Em um ensaio, S. Yu (2017) relatou conversas com três bibliotecários e um técnico de dados atuantes em três universidades canadenses, com o propósito de obter uma perspectiva profissional em relação à gestão de dados de pesquisa. Nessa direção, verificou-se que bibliotecários que lidam com dados de pesquisa têm trabalhado com a implementação de repositórios de dados, sendo relevante para esse fim, ter à disposição infraestrutura técnica e suporte de tecnologia da informação. Todavia, entre os desafios observados em relação ao desenvolvimento de serviços de gestão de dados de pesquisa, destacou-se a insuficiência de suporte em termos de disponibilidade de espaço no servidor e de outros recursos tecnológicos.

Cox, Pinfield e Smith (2016) analisaram a perspectiva de bibliotecários sobre a gestão de dados de pesquisa, à luz do conceito de ‘problema perverso’ apresentado por diversos autores (Ritell e Webber, 1973; Conklin e Weil, 1997; Verweij e Thompson, 2006; Horn e Weber, 2007; Mcleod e Childs, 2013, citados por Cox, Pinfield e Smith, 2016). Um problema perverso caracteriza-se, sobretudo, pela falta de controle do pesquisador sobre o processo natural de fenômenos e suas variáveis. Além disso, é um problema único que possibilita a proposição de diferentes maneiras para solucioná-lo. Em contrapartida, isso dificulta a aprendizagem sobre como resolver problemas anteriores, uma vez que determinada solução aplica-se somente a um contexto problemático específico (Ritell e Webber, 1973, citado por Cox, Pinfield e Smith, 2016).

Sendo assim, Cox, Pinfield e Smith (2016) realizaram por telefone entrevistas semiestruturadas com 26 bibliotecários atuantes em bibliotecas acadêmicas

do Reino Unido, a fim de descrever aspectos de serviços de gestão de dados de pesquisa desempenhados por essas instituições. Os resultados do estudo apontaram que uma agenda de gestão de dados de pesquisa é constituída por *stakeholders* de diferentes áreas profissionais relacionadas a serviços de tecnologia da informação, a serviços de suporte a pesquisa, à consultoria de procedimentos legais, a lideranças de grupos de pesquisa, entre outros. Todavia, alguns problemas podem ser destacados nesse âmbito, como o difícil consenso entre *stakeholders* sobre as melhores práticas a serem seguidas referentes à gestão de dados pesquisa.

Outrossim, apesar de necessária, a criação de repositórios de dados de pesquisa ainda esbarra em desafios relacionados principalmente à definição de qual tipo de dado deve ser hospedado, quais metadados devem ser utilizados na descrição de conjuntos de dados e quais assuntos tais repositórios devem cobrir. Ademais, os bibliotecários entrevistados relataram que pouco sabem a respeito do comportamento informacional de pesquisadores, sendo fundamental para a gestão de dados de pesquisa desenvolver a empatia sobre a perspectiva informacional dos próprios pesquisadores (Cox, Pinfield e Smith, 2016).

Sob o espectro de serviços de gestão de dados prestados por bibliotecas acadêmicas na África do Sul, Chiware e Mathe (2015) conduziram um estudo que objetivou relatar como a biblioteca da Cape Peninsula University of Technology (CPUT) vem integrando esses serviços a sua rotina de trabalho e quais os desafios institucionais até agora enfrentados.

A biblioteca do CPUT é uma divisão institucional que tem unido esforços para o desenvolvimento de sistemas, plataformas e processos para a gestão de dados de pesquisa. Assim, um grupo de trabalho foi criado para análise e desenvolvimento de políticas de gestão de dados que definam, com clareza, as funções e responsabilidades de *stakeholders*. Ademais, uma infraestrutura de *softwares* de fonte aberta tem sido desenvolvida para viabilizar o ciclo de vida dos dados, de modo a armazená-los, tratá-los e disponibilizá-los sem restrições de acesso (Chiware e Mathe, 2015).

Nesse caso, o maior desafio encontrado foi a falta de capacitação ou treinamentos direcionados aos bibliotecários que lidam com dados de pesquisa, na medida em que tornou-se necessário uma compreensão mais profunda desses profissionais com relação a particularidades de diferentes tipos de dados e às práticas informacionais de pesquisadores. Em razão disso, a biblioteca da CPUT criou um programa de capacitação para bibliotecários que atuam em serviços de gestão de dados de pesquisa. Para este fim, o programa incluiu temáticas relacionadas ao trabalho em rede, aos direitos de propriedade intelectual, às metodologias de pesquisa, aos estudos altimétricos, entre outros assuntos (Chiware e Mathe, 2015).

Peters e Dryden (2011) relataram estudo conduzido por bibliotecários do Department of Liaison Services sobre as necessidades de gestão de dados dos principais pesquisadores que trabalham em projetos na National Science Foundation (NSF) e no National Institutes of Health (NIH). A pesquisa incluiu entrevistas com estudantes de graduação, pós-doutorado e técnicos de laboratório. Entre os resultados obtidos, destacam-se dificuldades dos pesquisadores relacionadas ao cumprimento de requisitos de gestão de dados estabelecidos por agências financiadoras, à obtenção de suporte para visualização de dados e de sistema apropriado para o compartilhamento de dados.

Capacitação de pesquisadores

Tripathi, Shukla e Sonkar (2017) conduziram estudo sobre práticas de gestão de dados de pesquisa adotadas por 47 universidades indianas, dentre as quais 20 integraram o *ranking* do Times Higher Education (ano 2016-2017). Para tanto, os autores investigaram os *websites* de todas as 47 universidades e os de suas bibliotecas com o propósito de compreender como serviços de gestão de dados de pesquisa estão sendo implantados, tendo em vista a coleta, organização e curadoria dos dados.

Os resultados da pesquisa apontaram que as bibliotecas das 20 melhores universidades indianas apontadas no Times Higher Education disponibilizaram conteúdos, em profundidade, a respeito de assuntos como: elaboração do plano de gestão de dados de pesquisa, a partir de consultorias prestadas a pesquisadores conforme o ciclo de vida dos dados; depósito de dados em repositórios de dados científicos, em atendimento a requisitos de metadados e a formatos de arquivos preferencialmente não proprietários; cópia de segurança de dados; referência e citação de dados; políticas de gestão de dados; e educação do usuário (realização de *workshops*, interação face a face, desenvolvimento de programas de treinamento) (Tripathi, Shukla e Sonkar, 2017).

A pesquisa realizada por Tripathi, Shukla e Sonkar (2017) também contribuiu para apontar alguns desafios enfrentados por bibliotecários que atuam em universidades indianas, relacionados aos serviços de gestão de dados de pesquisa que esses desempenham, a saber: a necessidade de capacitação para realizarem atividades centradas na gestão de dados; a demanda por treinamento de pesquisadores no uso de metadados para a descrição de dados e no depósito de dados em repositórios de dados científicos; a dificuldade de conscientizar e sensibilizar pesquisadores sobre a importância da elaboração do plano de gestão de dados, antes do início do projeto de pesquisa; e a realização de estudos que investiguem como pesquisadores geram e mantêm dados de pesquisa e quais serviços esperam obter da biblioteca.

Delserone (2008), por sua vez, destacou a contribuição estratégica da biblioteca na gestão de dados de pesquisa na University of Minnesota (UMN), quando relatou a respeito do serviço denominado E-Science and Data Services Collaborative (EDSC), no qual um bibliotecário de serviços de dados trabalha colaborativamente em prol da gestão, preservação, acesso e uso de dados de pesquisa. Futuramente, esse profissional também desenvolverá programas relacionados à capacitação de usuários em relação ao reuso de dados.

Além disso, Delserone (2008) ressaltou a criação da Research Cyberinfrastructure Alliance (RCA), em 2007, que idealmente estabeleceu as funções da biblioteca da UMN na RCA, sendo essas: a consultoria em arquivamento de dados; a prática de atividades educacionais; a construção de portais na Internet para pesquisadores; a elaboração de políticas de gestão de dados e a certificação de repositório de dados. Infere-se, ainda, que a implementação do EDSC e da RCA é desafiadora para a instituição, porém, ilustra um caminho potencial para o desenvolvimento de serviços de gestão de dados de pesquisa em bibliotecas acadêmicas.

Capacitação de bibliotecários

Read *et al.* (2019) relataram programa piloto que forneceu treinamento em serviços de gestão de dados de pesquisa a 26 bibliotecários em seis universidades, a saber: Universidade em Buffalo; Universidade de Delaware; Universidade Drexel; Universidade Duquesne; Universidade Stony Brook; Universidade Temple. Por meio de entrevistas concedidas por cada uma dessas instituições, constatou-se a existência de desafios relacionados à gestão de dados de pesquisa, tais como a melhoria da visibilidade da biblioteca no domínio de dados e a expansão de conhecimentos sobre as necessidades institucionais em relação à gestão de dados. A realização deste programa mostrou-se exitosa no auxílio aos bibliotecários, principalmente no envolvimento com comunidades de pesquisa e no estabelecimento de parcerias institucionais.

Ao discorrerem sobre a necessidade de treinamentos de bibliotecários na área de gestão de dados de pesquisa, Shipman e Tang (2019) destacaram treinamento oferecido pela Academia de Bibliotecários de Gestão de Dados de Pesquisa, um projeto desenvolvido pela Elsevier, em parceria com uma equipe de bibliotecários e educadores em Ciência da Informação. O público-alvo deste treinamento foi composto por bibliotecários e o currículo constava 8 módulos de estudo que incluíram: 1) fundamentos da gestão de dados de pesquisa; 2) navegação na cultura de dados de pesquisa; 3) defesa e comercialização do valor da gestão de dados de pesquisa; 4) início de serviços de dados em bibliotecas; 5) gestão e avaliação de projetos; 6) visão

geral das ferramentas de visualização e análise de dados; 7) visão geral das ferramentas de codificação; 8) visão geral das ferramentas de plataforma. Ressalta-se que a Academia continuará seus esforços em relação ao treinamento de bibliotecários.

Tenopir *et al.* (2014) conduziram estudo que analisou serviços de gestão de dados de pesquisa desempenhados nos Estados Unidos e Canadá, sob a ótica de diretores e bibliotecários de bibliotecas acadêmicas. Nesse sentido, o estudo demonstrou que o serviço de referência para a localização e citação de conjuntos de dados é o mais comum no âmbito de serviços de gestão de dados de pesquisa. Além disso, quase metade das bibliotecas analisadas ofereciam ou planejavam oferecer, no prazo de dois anos, serviços como o suporte a repositórios de dados de pesquisa, a criação de metadados para conjuntos de dados e a participação de bibliotecários em equipes de projetos de pesquisa.

Muitos diretores de bibliotecas inquiridos no estudo de Tenopir *et al.* (2014) (94 % dos participantes) alegaram promover conferências com objetivo de discutir e melhorar as habilidades de bibliotecários no fornecimento de serviços de gestão de dados de pesquisa. Ainda assim, foi observado que alguns desses profissionais consideraram que não apresentavam conhecimentos suficientes para executar atividades relacionadas à gestão de dados de modo efetivo. Consequentemente, tornou-se evidente a importância da educação continuada entre bibliotecários e a oportunidade de aprendizagem a partir de trabalhos colaborativos juntamente com professores, estudantes e pesquisadores.

Corrall, Kennan e Afzal (2013) procederam uma investigação que relacionou o serviço de suporte bibliométrico com o serviço de gestão de dados de pesquisa desempenhados por 140 bibliotecas acadêmicas na Austrália, Nova Zelândia, Irlanda e Reino Unido. Para tanto, o método de levantamento foi utilizado e a técnica de coleta de dados adotada foi a aplicação online de questionário constituído por questões de múltipla escolha. A amostra do estudo foi identificada por meio de lista disponibilizada por membros de organizações nacionais em cada um desses países, a saber: Council of Australian University Libraries (CAUL) na Austrália; o Consortium of National and University Libraries (CONUL) na Irlanda; o Council of New Zealand University Librarians (CONZUL) na Nova Zelândia e a Society of College, National and University Libraries (SCONUL) no Reino Unido.

Os resultados da pesquisa de Corrall, Kennan e Afzal (2013) demonstraram que a maioria das bibliotecas respondentes em cada país oferece algum tipo de serviço de gestão de dados, como treinamentos, elaboração de relatórios ou suporte a pesquisadores no depósito de dados de pesquisa em repositórios institucionais. Entretanto, tais serviços referidos compuseram parte de uma realidade bastante recente, na qual poucas bibliotecas os ofereciam ou planejavam oferecê-los no futuro.

Depreende-se do estudo de Corral, Kennan e Afzal (2013) que um dos principais desafios enfrentados pelas bibliotecas investigadas é a lacuna de conhecimentos adequados à gestão de dados de pesquisa, explicitamente apontada por bibliotecários. Nesse sentido, a maioria dos participantes do estudo considerou necessária a integração de novas disciplinas a programas de educação em bibliotecas, para fins de formação de novos profissionais que atuem na área.

Ao analisarem aspectos da gestão de dados de pesquisa, Cox, Verbaan e Sen (2012a) destacaram o projeto RDMRose, desenvolvido por meio do White Rose Consortium, entre bibliotecas acadêmicas em Leeds, Sheffield e York. Esse projeto foi criado com o propósito de elaborar recursos educacionais que auxiliassem bibliotecários em sua atualização profissional e no aprimoramento de competências relacionadas à gestão de dados de pesquisa. Nesse contexto, os autores compilaram as principais diretrizes de aprendizagem desenvolvidas no projeto, com base na literatura científica e em grupos focais realizados com equipes de bibliotecários acadêmicos.

Cox, Verbaan e Sen (2012a) observaram que a gestão de dados de pesquisa é um campo de atuação profissional que compreende conceitos e jargões técnicos desconhecidos, ou pouco familiares a bibliotecários. Logo, os recursos educacionais devem ser elaborados de modo que esses profissionais apreendam confiança para operar eficazmente em um ambiente desafiador e propenso a mudanças. Isso implica na necessidade de superação de desafios atualmente vivenciados, como a compreensão da natureza diversificada e complexa dos dados de pesquisa e do ciclo de vida dos dados. Assim, a aprendizagem do bibliotecário deve ser exploratória, reflexiva e multiplicadora, de modo a influenciar toda a equipe de profissionais que lidam com a gestão de dados de pesquisa.

Tendo como pano de fundo a ampla utilização de recursos eletrônicos na sociedade, Cox, Verbaan e Sen (2012b) ainda destacaram a importância de bibliotecários reinventarem os papéis que desempenham na profissão. Considerando a adaptação a novas formas de trabalho no mundo digital aplicadas ao ambiente de biblioteca, como aquelas necessárias à gestão de dados de pesquisa, ressalta-se a importância do aprimoramento de habilidades de bibliotecários, tais como a organização de catálogos, a criação de repositórios e o oferecimento de consultorias especializadas.

DISCUSSÃO DOS ESTUDOS ENCONTRADOS NA LITERATURA CIENTÍFICA

A partir dos estudos sobre a gestão de dados de pesquisa em bibliotecas acadêmicas, foi possível elaborar um modelo que descreve a relação entre as ações de gestão de dados de pesquisa e os principais desafios vivenciados nesse contexto. A *Figura 1* apresenta este modelo, sobre o qual serão feitas análises com base na literatura científica.



Figura 1. Ações de gestão de dados de pesquisa e desafios enfrentados por bibliotecas acadêmicas
Fonte: elaborado pelos autores

A *Figura 1* apresenta a síntese das ações de gestão de dados de pesquisa identificadas na literatura científica que têm sido conduzidas por bibliotecas acadêmicas. Essas ações giram em torno dos seguintes tópicos de discussão: elaboração da política de gestão de dados e do plano de gestão de dados, desenvolvimento de infraestrutura tecnológica, processamento e análise de dados, compartilhamento de dados, preservação de dados, capacitação de pesquisadores e de bibliotecários.

Nesse contexto, alguns desafios são evidenciados, os quais podem ser apontados a necessidade de treinamentos/capacitação direcionados a bibliotecários, a complexidade na colaboração entre diferentes departamentos e escritórios de pesquisa em universidades, a falta de recursos financeiros, a complexidade em lidar com a diversidade de dados decorrente das diferenças disciplinares, a criação de repositórios de dados de pesquisa, a definição de padrões para o compartilhamento e arquivamento de dados de pesquisa, e a investigação das práticas informacionais de pesquisadores (como produzem e comunicam os dados e resultados de suas pesquisas).

Ainda com relação à *Figura 1*, destaca-se que a gestão de dados de pesquisa no ambiente de bibliotecas acadêmicas ocorre de maneira colaborativa, incluindo diferentes *stakeholders*, os quais podem ser ilustrados por pesquisadores, outras bibliotecas, outros campus universitários e por conselhos de ética.

À vista do exposto, observa-se que bibliotecas acadêmicas tem se comprometido em elaborar políticas de gestão de dados de pesquisa nas universidades as quais são integrantes. Alguns desafios podem ser destacados sobre esse aspecto, como lidar com a diversidade de tipos de dados de pesquisa, em razão de diferenças disciplinares, e estabelecer parcerias entre departamentos e escritórios de pesquisa nas universidades.

Nessa direção, reiteram-se as considerações de Awre *et al.* (2015) a respeito das diferenças disciplinares no tocante aos dados de pesquisa e às dificuldades para geri-los, em decorrência disso. Os autores sinalizaram a falta de um consenso sobre a linguagem e conceitos concernentes aos dados de pesquisa, além da falta de investimentos financeiros destinados à gestão de dados. De modo semelhante, Marcum e George (2010) ressaltaram a diversidade de fontes pelas quais dados são produzidos/obtidos e a ampla cobertura temática a que se referem.

Acrescente-se, por oportuno, que bibliotecas acadêmicas também têm contribuído na elaboração do plano de gestão de dados de pesquisadores. Todavia, ressalta-se o desafio de bibliotecários em sensibilizá-los a respeito da importância do plano, antes mesmo do projeto de pesquisa ser iniciado. Tal situação reflete uma perspectiva de gestão de dados de pesquisa colaborativa, na qual profissionais de diferentes áreas do conhecimento atuam em prol da

consecução de dados íntegros e que imprimam qualidade em relação à sua utilização. Nessa perspectiva, corroboram-se as argumentações de Sayão e Sales (2015) a respeito de uma gestão de dados de pesquisa conjunta em que as responsabilidades sejam compartilhadas. À luz desse contexto, é altamente recomendável que as bibliotecas acadêmicas exerçam novas funções enquanto unidades organizacionais pertencentes às universidades, incluindo atividades relacionadas à gestão de dados de pesquisa em suas rotinas de trabalho.

Outrossim, o desenvolvimento de infraestrutura tecnológica para fim de gestão de dados de pesquisa é uma ação fundamental desempenhada por bibliotecas acadêmicas. O uso de tecnologias de informação e comunicação aplicado à realidade dessas bibliotecas é cada vez mais frequente, corroborando estudos de Orera-Orera (2007) que resgatam algumas características da ‘sociedade da informação e do conhecimento’. Em um contexto marcado por inúmeros recursos propostos por meio da Internet, a autora argumenta que bibliotecas devem assumir novas práticas e estabelecer outras responsabilidades. Nesse sentido, reiteram-se os estudos de Bosc e Harnad (2005) e de Faqueti, Alves e Steil (2016), na medida em que é evidenciada a necessidade de bibliotecários se conscientizarem como profissionais atuantes decisivos na preservação e recuperação de informações disponíveis em meio impresso ou digital.

Uma vez que dados de pesquisa podem ser compartilhados, é importante que esses imprimam qualidade, principalmente quanto a sua disponibilização e acesso em repositórios de dados de pesquisa. Para tanto, bibliotecas acadêmicas têm destinado serviços voltados ao processamento e análise de dados, reiterando o suporte dessas instituições à pesquisa científica. De acordo com H. Yu (2017), cada vez mais, serviços de dados de pesquisa têm auxiliado a prática da pesquisa científica, por meio de atividades concernentes à coleta, à análise, à documentação, à descrição, ao armazenamento e ao compartilhamento de dados.

Ao promoverem ações que viabilizam o compartilhamento de dados de pesquisa, bibliotecas acadêmicas encontram um rol de desafios, os quais podem ser destacados a criação de repositórios de dados de pesquisa adequadamente estruturados com relação aos tipos de dados que serão hospedados e aos assuntos que cobrirão, a complexidade em estabelecer padrões para o compartilhamento e arquivamento de dados de pesquisa – como o uso de metadados para a descrição de dados de pesquisa e a utilização de DOI – e o uso de tecnologias aplicadas ao compartilhamento seguro de dados de pesquisa.

À vista disso, nota-se que o compartilhamento de dados de pesquisa no ambiente acadêmico é uma prática relevante no desenvolvimento de pesquisas científicas. Por conseguinte, bibliotecas têm sido elementos fundamentais

para atingi-la, de modo a promoverem espaços colaborativos, principalmente, entre docentes, discentes e pesquisadores. Atrrelado a esse contexto, cabe enfatizar os benefícios que podem ser obtidos por meio do compartilhamento de dados de pesquisa apontados por Piwowar *et al.* (2008). De acordo com os autores, tal prática pode proporcionar a redução de custos de pesquisas, maior visibilidade dos resultados de pesquisa, aumento no número de colaborações científicas e potencial crescimento da taxa de citação de publicações.

Ademais, bibliotecas acadêmicas têm concentrado esforços com vistas a ações de preservação de dados de pesquisa. Para tanto, é fundamental que bibliotecários compreendam a dinâmica do ciclo de vida dos dados de pesquisa e suas implicações na gestão desses dados. Nessa direção, destacam-se as considerações de H. Yu (2017) em relação à necessidade das bibliotecas em redefinirem suas prioridades, de modo a darem suporte à gestão do ciclo de vida dos dados de pesquisa em universidades.

A ação diretamente relacionada ao comportamento informacional de pesquisadores sobre os dados de pesquisa parece ainda pouco expressiva no âmbito das bibliotecas acadêmicas. Nesse sentido, observa-se que a capacitação/treinamentos direcionados a pesquisadores é uma ação fundamental para a gestão de dados e vem sendo realizada paulatinamente. Alguns desafios podem ser salientados sobre esse aspecto, como a necessidade de estudos que investiguem, em profundidade, as práticas de pesquisadores (como produzem e comunicam seus dados e quais serviços esperam obter da biblioteca) e o desenvolvimento de empatia do bibliotecário para compreender a perspectiva de pesquisadores.

À vista disso, corrobora-se o que Orera-Orera (2007) disse a respeito do relacionamento recíproco entre as bibliotecas acadêmicas e seus usuários, entendidos aqui como pesquisadores. Para a autora, tais bibliotecas são centros de recursos informacionais que têm a missão principal de oferecer acesso a registros do conhecimento à comunidade acadêmica, contribuindo para a execução de atividades de professores, estudantes e pesquisadores. Logo, é fundamental que bibliotecas agreguem ou intensifiquem em seu modelo de gestão ações orientadas à filosofia da globalização, à utilização de novas tecnologias de informação e comunicação, e à realização de atividades colaborativas com pesquisadores.

Outrossim, ressalta-se a complexidade de bibliotecários na prestação de serviços de gestão de dados de pesquisa e a conseqüente necessidade de capacitação/treinamentos para este grupo. Por essa razão, muitas bibliotecas acadêmicas tem realizado um conjunto de atividades delineadas em prol do aprimoramento de competências desses profissionais. São seminários, cursos, palestras, treinamentos, guias e manuais propostos para tal finalidade.

Nesse sentido, corroboram-se as iniciativas de bibliotecas referidas por Surkis e Read (2015), as quais elaboram guias sobre a gestão de dados de pesquisa e promovem consultorias a agências de fomento à pesquisa e a editores de publicações científicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A produção científica e a comunicação de suas descobertas têm se modificado ao longo do tempo, ocasionando uma realidade marcada pelo intenso uso de tecnologias de informação e comunicação, grande produção de dados e realização de trabalhos mais integrados e colaborativos. Gray (2011) exemplificou esse contexto quando se referiu ao Quarto Paradigma da Ciência, cujas características abrangem: a exploração intensiva de dados; a coleta de dados por meio de diversos instrumentos e simuladores; alto nível de processamento de dados e informações armazenadas em computadores.

Diante do cenário delineado, os dados de pesquisa ganharam notoriedade no processo de comunicação científica. Assim, as bibliotecas acadêmicas, historicamente conhecidas pela organização e disponibilização de registros do conhecimento, tornaram-se instituições determinantes no âmbito do Quarto Paradigma da Ciência, conforme suas valiosas contribuições na gestão de dados de pesquisa. Isso inclui atividades relacionadas à elaboração da política e do plano de gestão de dados de pesquisa, ao desenvolvimento de infraestrutura tecnológica, ao processamento e à análise de dados, ao compartilhamento e à preservação de dados, à capacitação de pesquisadores e de bibliotecários.

Apesar disso, tais bibliotecas ainda enfrentam muitos desafios na gestão de dados de pesquisa, como: lidar com as diferenças disciplinares; a falta de recursos financeiros; dificuldades na sensibilização de pesquisadores em relação à elaboração do plano de gestão de dados; a criação de repositórios de dados de pesquisa; a falta de padrões para o compartilhamento e arquivamento de dados; e a falta de capacitação de bibliotecários para oferecerem serviços de gestão de dados de pesquisa. Para superá-los, a atualização profissional de bibliotecários torna-se elemento-chave.

O estudo se limitou à análise de um pequeno número de artigos de periódicos coletados em apenas uma base de dados – LISA, com o foco em Biblioteconomia e Ciência da Informação, não alcançando uma perspectiva multidisciplinar do fenômeno investigado. Por essa razão, considera-se inadequado generalizar os resultados obtidos em relação aos desafios vivenciados por bibliotecas acadêmicas no tocante à gestão de dados de pesquisa.

Nesse sentido, recomenda-se a realização de estudos que explorem a gestão de dados de pesquisa e seus desafios em outros contextos, como o de institutos de pesquisa, o de editoras científicas e o de governos, sob perspectivas disciplinares diversificadas.

REFERÊNCIAS

- Awre, Chris, Jim Baxter, Brian Clifford, Janette Colclough, Andrew Cox, Nick Dods, Paul Drummond *et al.* 2015. "Research data management as a "wicked problem". *Library Review* 64 (4/5): 356-371.
<https://doi.org/10.1108/LR-04-2015-0043>
- Bosc, Hélène e Stevan Harnad. 2005. "In a paperless world a new role for academic libraries: providing open access". *Learned Publishing* 18 (2): 95-99.
<https://doi.org/10.1087/0953151053585028>
- Carvalho, Érika Rayanne Silva de e Fernando César Lima Leite. 2019. "Diferenças na produção, no compartilhamento e no (re) uso de dados de pesquisa: a percepção de pesquisadores de Química, Antropologia e Educação". *Em Questão* 25 (3): 321-347.
<https://doi.org/10.19132/1808-5245253.321-347>
- Cherryholmes, Cleo H. 1992. "Notes on pragmatism and scientific realism". *Educational Researcher* 21 (6): 13-17.
<https://doi.org/10.2307/1176502>
- Chiware, Elisha e Zanele Mathe. 2015. "Academic libraries' role in research data management services: a South African perspective". *South African Journal of Library and Information Science* 81 (2): 1-10.
<https://doi.org/10.7553/81-2-1563>
- Corrall, Sheila, Mary Anne Kennan e Waseem Afzal. 2013. "Bibliometrics and research data management services: emerging trends in library support for research". *Library Trends* 61 (3): 636-674.
<https://doi.org/10.1353/lib.2013.0005>
- Cox, Andrew M., Mary Anne Kennan, Liz Lyon e Stephen Pinfield. 2017. "Developments in research data management in academic libraries: Towards an understanding of research data service maturity". *Journal of the Association for Information Science and Technology* 68 (9): 2182-2200.
<https://doi.org/10.1002/asi.23781>
- Cox, Andrew M., Stephen Pinfield e Jennifer Smith. 2016. "Moving a brick building: UK libraries coping with research data management as a 'wicked' problem". *Journal of Librarianship and Information Science* 48 (1): 3-17.
<https://doi.org/10.1177/0961000614533717>
- Cox, Andrew M., Eddy Verbaan e Barbara Sen. 2012a. "Upskilling liaison librarians for research data management". *Ariadne: Web Magazine for Information Professionals* 70. Acesso em 15 abr. 2020.
<http://www.ariadne.ac.uk/issue/70/cox-et-al/>

- Cox, Andrew M., Eddy Verbaan e Barbara Sen. 2012b. "A new role for academic librarians? Research Data Management". *Multimedia Information & Technology* 38 (4): 29-30. Acesso em 26 jun. 2020.
https://cdn.ymaws.com/www.cilip.org.uk/resource/collection/B5D57EAA-C0FC-4E29-B6C3-F8C1570F8A06/MmIT_Journal_November_2012.pdf
- Creswell, John W. 2010. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3a. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Delserone, Leslie M. 2008. "At the Watershed: preparing for research data management and stewardship at the University of Minnesota Libraries". *Library Trends* 57 (2): 202-210.
<https://doi.org/10.1353/lib.0.0032>
- Faqueti, Marouva Fallgatter, João Bosco da Mota Alves e Andrea Valéria Steil. 2016. "Aprendizagem organizacional em bibliotecas acadêmicas: uma revisão sistemática". *Perspectivas em Ciência da Informação* 21 (4): 156-179.
<https://doi.org/10.1590/1981-5344/2699>
- Gray, Jim. 2011. "Jim Gray on eScience: a transformed scientific method", em *The fourth paradigm: data-intensive scientific discovery*, editado por Tony Hey, Stewart Tansley e Kristin Tolle, xvii-xxxi. United States of America: Microsoft Research.
- Henderson, Margaret e Teresa Knott. 2015. "Starting a research data management program based in a University Library". *Medical Reference Services Quarterly* 34 (1): 47-59.
<https://doi.org/10.1080/02763869.2015.986783>
- Marcum, Deanna B. e Gerald George. 2010. "Introduction", em *The data deluge: can libraries cope with e-science?*, editado por Deanna B. Marcum e Gerald George, ix. Santa Barbara: Greenwood Press.
- Morgan, David L. 2007. "Paradigms lost and pragmatism regained: methodological implications of combining qualitative and quantitative methods". *Journal of Mixed Methods Research* 1 (1): 48-76.
<https://doi.org/10.1177/2345678906292462>
- Orera-Orera, Luisa. 2007. "La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo". *El Profesional de la Información* 16 (4): 329-337.
<https://doi.org/10.3145/epi.2007.jul.07>
- Peters, Christie e Anita Riley Dryden. 2011. "Assessing the academic library's role in campus-wide research data management: a first step at the University of Houston". *Science & Technology Libraries* 30 (4): 387-403.
<https://doi.org/10.1080/0194262X.2011.626340>
- Piracha, Haseeb Ahmad e Kanwal Ameen. 2019. "Policy and planning of research data management in university libraries of Pakistan". *Collection and Curation* 38 (2): 39-44.
<https://doi.org/10.1108/CC-08-2018-0019>
- Piowar, Heather A., Michael J. Becich, Howard Bilofsky e Rebecca S. Crowley. 2008. "Towards a data sharing culture: recommendations for leadership from Academic Health Centers". *PLoS Med* 5 (9): 1315-1319.
<https://doi.org/10.1371/journal.pmed.0050183>
- Read, Kevin B., Jessica Koos, Rebekah S. Miller, Cathryn F. Miller, Gesina A. Phillips, Laurel Scheinfeld e Alisa Surkis. 2019. "A model for initiating research data management services at academic libraries". *Journal of the Medical Library Association* 107 (3): 432-441.
<https://doi.org/10.5195/jmla.2019.545>

- Sayão, Luís Fernando e Luana Farias Sales. 2015. *Guia de gestão de dados de pesquisa para bibliotecários e pesquisadores*. Rio de Janeiro: CNEN/IEN.
- Shipman, Jean P. e Rong Tang. 2019. "The collaborative creation of a Research Data Management Librarian Academy (RDMLA)". *Information Services & Use* 39 (3): 243-247. <https://doi.org/10.3233/ISU-190050>
- Steeleworth, Michael. 2014. "Research data management and the canadian academic library: an organizational consideration of data management and data stewardship". *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 9 (1): 1-11. <https://doi.org/10.21083/partnership.v9i1.2990>
- Surkis, Alisa e Kevin Read. 2015. "Research data management". *Journal of the Medical Library Association* 103 (3): 154-156. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.103.3.011>
- Tenopir, Carol, Robert J. Sandusky, Suzie Allard e Ben Birch. 2014. "Research data management services in academic research libraries and perceptions of librarians". *Library & Information Science Research* 36 (2): 84-90. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2013.11.003>
- Tripathi, Manorama, Archana Shukla e Sharad Kumar Sonkar. 2017. "Research data management practices in University libraries: a study". *Desidoc: Journal of Library & Information Technology* 37 (6): 417-424. <https://doi.org/10.14429/djlit.37.6.11336>
- Yu, Holly H. 2017. "The role of academic libraries in research data services (RDS) provision: opportunities and challenges". *The Electronic Library* 35 (4): 783-797. <https://doi.org/10.1108/EL-10-2016-0233>
- Yu, Siu Hong. 2017. "Research Data Management: a library practitioner's perspective". *Public Services Quarterly* 13 (1): 48-54. <https://doi.org/10.1080/15228959.2016.1223475>

Para citar este texto:

Carvalho, Érika Rayanne Silva de, Fernando César Lima Leite e Patrícia Rocha Bello Bertin. 2021. "Bibliotecas acadêmicas e gestão de dados de pesquisa: uma revisão bibliográfica". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 99-121. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58266>

Formação e participação política do bibliotecário

Geisa Müller de Campos Ribeiro*
Suely Henrique Gomes*
Hevellin Estrela*

Artículo recibido:
17 de abril de 2020
Artículo aceptado:
17 de septiembre de 2020
Artículo de investigación

RESUMO

O objetivo do estudo é identificar o entendimento dos alunos de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás – Brasil sobre o que são políticas públicas, o conhecimento que possuem sobre participação política e sua relação com a área. O estudo é de abordagem qualitativa e quanto aos objetivos, exploratório. Utilizou-se como locus de observação o ensino na Disciplina de Políticas Públicas na área social, cultural e educacional do curso. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi aplicação de questionário com perguntas abertas para 25 alunos. Para a compreensão dos dados foi utilizado a técnica

* Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação, Brasil
geisamuller@hotmail.com
suelyhenriquegomes@gmail.com
hevellinestrela@gmail.com

de análise de conteúdo. Os resultados mostram que os alunos compreendem as políticas públicas como ações e decisões políticas que advêm de demandas. O Estado aparece como aquele que resolve os problemas da coletividade por meio de ações. Sobre participação política visualizou-se duas noções de participação: uma voltada ao engajamento nos momentos eleitorais, ao ato político como locus de participação, e outra mais conceitual voltada a apropriação consciente do sujeito sobre seus atos e a forma como age no/para o mundo. Apesar de compreenderem o que são políticas públicas e participação política, ainda não conseguem pensar a atuação política do campo da Biblioteconomia que é promover sentido informacional à atuação da área.

Palavras-chave: Políticas Públicas; Participação Política do Bibliotecário; Formação Política

Formación y participación política del bibliotecario

Geisa Müller de Campos Ribeiro, Suely Henrique Gomes y Hevellin Estrela

RESUMEN

El objetivo del estudio es identificar la concepción de los alumnos de Biblioteconomía de la Universidad Federal de Goiás – Brasil sobre lo que son políticas públicas, el conocimiento que poseen sobre participación política y su relación con el área. El estudio es un abordaje cualitativo y en cuanto a los objetivos es exploratorio. Se utilizó como locus de observación la enseñanza en la disciplina de Políticas Públicas en el área social, cultural y educacional del curso. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue un cuestionario con preguntas abiertas a 25 alumnos. Para la comprensión de datos fue utilizada la técnica de análisis de contenido. Los resultados muestran que los alumnos comprenden las políticas públicas como acciones y decisiones políticas que provienen de demandas. El Estado aparece como el que resuelve los problemas de la colectividad por medio de acciones. Sobre participación política se observaron dos nociones de participación: una centrada en la participación en los momentos electorales, al acto políticos como locus de participación y otra más conceptual en torno a

la apropiación consciente del sujeto sobre sus actos y la forma como actúa en y para el mundo. A pesar de comprender lo que son políticas públicas y participación política, aún no logran pensar la actuación política del campo de Biblioteconomía, que es promover sentido informacional a la actuación del área.

Palabras clave: Políticas Públicas; Participación Política del Bibliotecario; Formación Política

The librarian's education and political participation

Geisa Müller de Campos Ribeiro, Suely Henrique Gomes and Hevellin Estrela

ABSTRACT

The aim of the study was to identify the students' understanding of Librarianship at the Federal University of Goiás – Brazil, about public policies, political participation and its relationship of with the area. The study is qualitative in its approach and exploratory in its objectives. The population of the research consisted of students enrolled in the Public Policy Discipline of the Library Science graduation course of the Federal University of Goiás in the year 2019. The instrument used for data collection was a questionnaire with open questions applied to 25 students. Content analysis technique was used to treat the data. Results show that students understand public policies as actions and political decisions stemming from demands. And the State appears as the one that solves the problems of the Community through actions. Two notions of political participation were identified: one focused on engagement in electoral moments, the political act as the locus of participation; the other one, more conceptual, focused on the subject's conscious appropriation of the individual's acts and the way he/she acts in and for the world. Despite understanding what public policies and political participation are, they still cannot think about the political performance of the field of Library Science, which is, precisely, to promote informational meaning to the performance of the area.

Keywords: Public Policy; Political Participation of the Librarian; Political Formation

INTRODUÇÃO

A formação política das sociedades sempre foi uma necessidade urgente para a manutenção das sociedades democráticas e para a construção de soluções coletivas que dizem respeito a convivência em sociedade e transformação de realidades política, social e econômica. A participação e manutenção do bem comum, no interesse de todos os que vivem em sociedade, é um direito reconhecido da Declaração Universal dos Direitos Humanos – DUDH. Em seu artigo 21, a DUDH reconhece que é dever e direito de todos participarem da elaboração e fiscalização de políticas públicas como forma de equilibrar as demandas de diferentes grupos sociais (Organização das Nações Unidas, 2009).

O ato político oportuniza a criação de caminhos para negociação, construção de consenso, estabelecimento de diálogo e, principalmente, desenvolvimento da experiência coletiva. Neste âmbito, é importante compreender o Estado como a expressão legítima do poder político, ou seja, uma instância politicamente organizada que, pela legitimação da maioria, administra os múltiplos interesses coletivos (Borba, 2006). As decisões políticas são, portanto, as materializações das ações governamentais denominadas de Políticas Públicas, tão importantes para assegurar a democracia, os direitos de cidadania e os princípios da Constituição. A “forma com que se entende uma política pública está diretamente relacionada com a percepção que se tem do Estado” (Dias, 2011: 319). Por essa razão, a relação entre Estado e políticas públicas é dinâmica.

Pode-se dizer que o campo das políticas públicas é atravessado por inúmeras colaborações disciplinares. Enquanto área de conhecimento acadêmica, está ligada a subárea da Ciência Política e ao longo dos anos seu conceito passou por diferentes ressignificações.

Souza (2003: 12) diz que políticas públicas, segundo alguns autores, é definido como se indica no *Quadro 1*.

Um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas.	Mead (1995)
Um conjunto específico de ações do governo que irão produzir efeitos específicos.	Lynn (1980)
A soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos.	Peters (1986)
“O que o governo escolhe fazer ou não fazer”.	Dye (1984)

Quadro 1. O que são políticas públicas
Fonte: adaptado de Souza (2003)

Para a mesma autora, a definição mais conhecida é a de Laswell (1936, citado por Souza, 2003: 13) que argumenta que “decisões e análises sobre política pública implicam responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz” (Souza, 2003: 13).

Todas essas visões apresentam uma noção que posiciona o governo para ação. Em outras palavras, significa dizer que “o processo de formulação de política pública é aquele através do qual os governos traduzem os propósitos em programas e ações, que produzirão resultados ou as mudanças desejadas no mundo real” (Souza, 2003: 13).

Um das formas de visualizar e interpretar as políticas públicas é por meio de seu ciclo de construção constituído por sete etapas principais. Este ciclo não pode ser entendido como um processo linear, mas com elementos que se conectam e interagem entre si conforme diz Agum, Riscado e Menezes (2015).

Para os mesmos autores, a etapa *identificação do problema* consiste no reconhecimento e definição do problema público. A identificação pode realizada a partir de partidos políticos, agentes políticos, organizações governamentais e atores sociais. A *formulação da agenda* traduz os problemas identificados como prioridades. Quando um problema público entra na agenda política passa por um processo de seleção, denominado de *formulação de alternativas*. Este constitui um momento em que são elaborados métodos, programas, estratégias ou ações para alcançar os objetivos estabelecidos. A fase de *decisão* consiste no processo de definição do melhor e mais adequado caminho para resolução. O *planejamento* representa a organização do aparelho administrativo e dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários para *implementar* uma política. Também corresponde ao monitoramento dessa execução. A *avaliação*, é o momento em que são verificadas a efetividade das políticas, seus efeitos e a necessidade de sua adequação. Talvez este seja o momento mais crítico de uma política, pois funciona como indicador de comportamento que deve levar à continuação, reestruturação ou mesmo extinção da política.

A partir do exposto, é preciso compreender que para a implementação de uma política há diversificados tensionamentos e embates a respeito de ideias e formas de agir, do que é tecnicamente eficiente e politicamente acessível. Este é o campo de construção e atuação de decisões políticas.

Outro aspecto importante a ser considerado está no conceito de participação política apresentado por Borba (2012). Segundo o autor, este conceito tem tomado diversos desdobramentos. Até então era tratado como fenômeno ligado ao momento eleitoral, mas em função das novas formas de ação política surgem outras modalidades não convencionais manifestada nos padrões comportamentais dos cidadãos. Então, tem-se duas categorias analíticas de

participação, sendo: participação política convencional, que está ligada a eleição e a estrutura institucional como cerne do processo político, e a participação não convencional, caracteriza pelo engajamento em espaços fora da arena tradicional. Estas duas tipologias tem sido utilizadas para diferenciação entre as diversas formas de participação e a posiciona a um status de busca de coletividade que geram novos espaços de representação, como as mídias sociais, por exemplo.

Muitas decisões políticas e seus desdobramentos sempre impactaram a Biblioteconomia no Brasil, tome-se como exemplo a realidade das bibliotecas públicas que, institucionalmente, são regulamentadas por políticas públicas culturais municipais, estaduais ou federais. Além disso, esta área de atuação se depara com a dimensão informacional, que é peça essencial para o desenvolvimento da sociedade e, enquanto política pública, pode ser considerada instrumento fundamental para democratização de seu acesso e ao conhecimento.

Para Carvalho (2016) a construção política da biblioteconomia deve acontecer em permanente diálogo com suas categorias. Esse diálogo é condicional para fortalecimento do tripé Biblioteconomia – Política – Informação a partir dos seguintes vieses: 1) A biblioteconomia atua como disciplina pautada no acesso à informação, seja no fazer profissional e acadêmico, seja no fazer político-institucional; 2) a política como processo de análise, governo, e tomadas de decisão se institui como aspecto de mediação que liga a biblioteconomia à prática informacional; 3) a necessidade de integração política entre setores da área, e 4) política biblioteconômica atrelada ao cotidiano, aproximando o fazer biblioteconômico-informacional da sociedade.

Por essa e outras razões, contemplar a formação política dos graduandos de cursos de Biblioteconomia no Brasil é um grande desafio, principalmente quando se pauta a política enquanto objeto de “formação, de atuação, relacionada a comportamento e competência profissional para que o bibliotecário participe efetivamente da construção da sociedade” (Spudeit, Moraes e Correa, 2016: 27).

Segundo Valentim (2018), não se trata de desenvolver competência político-partidária, mas de desenvolver competência política no sentido de informar para consolidar a democracia; informar para o desenvolvimento social; informar para obter qualidade de vida; informar para diminuir a ignorância em relação aos direitos constituídos por lutas históricas, e informar para o exercício da cidadania plena.

A formação de um profissional político-crítico exige conhecimento interdisciplinar sempre focado nas relações sociais e políticas. Essa efetivação só é possível por meio do processo de educação que possibilita aos cidadãos capacidade de compreender, entender e questionar a política, sendo fundamental

sua inserção em qualquer área de conhecimento. Silva (2017) considera que “Todo e qualquer campo do conhecimento está inexoravelmente vinculado à formação política, no sentido da concepção técnico-científica (dos múltiplos fazeres da comunidade acadêmica), da prática profissional e da luta político-institucional dos órgãos de classe, tais como Conselho, Associação e/ou Sindicato”.

É neste sentido que acredita-se que a biblioteconomia deve se dedicar ao estudo da dinâmica, estruturação e cenário das políticas públicas, principalmente por seu potencial transversal. Silva (2017) identifica três tipos de políticas cruciais de atuação biblioteconômica: políticas públicas de cultura, educação, e informação.

Podemos dizer que a maior área de destaque e discussão no Brasil recai sobre as políticas públicas de informação que são cada vez mais objetos de ações governamentais e de investigação em vários campos de conhecimento (Jardim, Silva e Nharreluga, 2009: 2). Sebastián, Rodríguez e Mateos (2000) discorrem sobre a dimensão política da informação guiada para orientações e diretrizes para consecução do direito à informação e como estratégia para estimular as novas dinâmicas tecnológicas. Portanto, são norteadas por um conjunto de valores políticos que atuam como parâmetros que guiam sua formulação e execução e por isso contempla aspectos administrativos, legais, científicos, tecnológicos, etc.

São nestes pilares que a biblioteconomia brasileira tem sua exponencialidade mais ativa e plena na execução de políticas públicas. Dentre elas podemos destacar: políticas públicas do livro, políticas públicas de leitura, políticas públicas para bibliotecas, políticas públicas de acesso à informação, políticas públicas de acesso à informação científica e tecnológica, políticas públicas de inclusão digital e acessibilidade informacional, entre outras.

Entretanto, um dos grandes entraves está relacionado as carências que tem se observado nos currículos de graduação no Brasil¹ é a escassez de disciplinas desde os períodos iniciais para discutir e construir conhecimento no âmbito das diversas políticas públicas, principalmente as de informação, voltadas tanto para as práticas de ensino, pesquisa e extensão, como a aplicação profissional.

Essa falta de formação, pode ser frequentemente refletida no desempenho profissional, resultando em um ator que não entende seu papel nos campos social e político, o que inclui, não apenas a capacidade de entender a realidade, mas de agir e interferir nela de maneira concreta.

1 São diversas as pesquisas que comprovam esta carência nos currículos das escolas de biblioteconomia no Brasil, como por exemplo, os estudos de Spudeit, Moraes e Correa (2016), Valentin (2018) e Silva (2017).

A partir desta perspectiva e da compreensão que as instituições de ensino possuem papel fundamental em contribuir para formação política dos indivíduos, que esta pesquisa tem como objetivo conhecer a opinião dos alunos de Biblioteconomia da Universidade Federal de Goiás, futuros bibliotecários, sobre o que são políticas públicas, o conhecimento que possuem sobre participação política e sua relação com a área.

Acredita-se que a formação política do bibliotecário propicia uma visão ética, política e crítica da profissão comprometida com a construção do projeto de emancipação humana. Além do mais, pensar a “relação entre biblioteconomia e política é promover sentido informacional à atuação da área” (Carvalho, 2016: 61). Nesse sentido, o estudo apresenta resultados parciais da pesquisa obtidos no primeiro trimestre do ano de 2019, ano em que a política brasileira foi marcada por profundas mudanças na administração pública e visa aumentar o debate na área que não é recorrente.

METODOLOGIA

Segundo Gil (2010) o método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento. Portanto, a presente pesquisa é de abordagem qualitativa e quanto aos objetivos, exploratória. Para os procedimentos adota-se estudo de caso, pois teve como locus de observação o ensino na Disciplina de Políticas Públicas na área social, cultural e educacional do curso de Biblioteconomia da universidade Federal de Goiás.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário com as seguintes questões abertas: a) o que são políticas públicas; e b) qual o seu entendimento sobre participação política. Também foram realizadas perguntas informais durante a aula sobre a relação da política com a Biblioteconomia. O questionário foi respondido por 25 alunos matriculados na disciplina Políticas Públicas Educacionais, Culturais e Sociais no ano de 2019.

Para o tratamento dos dados foi utilizado a técnica de análise de conteúdo que destaca como etapas essenciais desta metodologia os seguintes passos: categorização, descrição e interpretação. Segundo Moraes (1999: 8) “Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum”. Portanto, para essa pesquisa a análise esta dirigida à questão “para dizer o quê?”. Isso significa que está direcionado para as características das mensagens, seu valor informacional, palavras, argumentos e ideias nela expressos. Para a realização das nuvens de palavras foi utilizado a ferramenta de análise Power B.I.

Sobre a pergunta A, foram identificadas as seguintes categorias das próprias respostas: políticas públicas como decisões políticas, demandas e ações. Para a pergunta B, identificaram-se as categorias: participação política como “momentos eleitorais” – ato político; e participação política como apropriação consciente do sujeito sobre seus atos políticos.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Uma definição de políticas públicas

Uma das categorias identificadas nas entrevistas diz respeito às políticas públicas como *decisões políticas*. Segundo Borba (2006) uma ação governamental é resultado de uma decisão política que se materializa no que se denomina de políticas públicas. Suas definições geram em torno da ação para resolução de problemas e das interações e cooperação entre governos, outras instituições e grupos sociais. Essa compreensão pelos alunos é perceptível ao identificar em algumas respostas palavras como iniciativas, ações, programas, todas voltadas ao contexto de decisão, como se pode observar em alguns comentários: “[...]São o conjunto das decisões políticas e ações políticas, voltadas (teoricamente) ao bem-estar social, [...] tomada de decisões, [...] realização de ações solucionadoras para essas questões apresentadas, [...] Ação, é o poder de se expressar de diversas formas, é a ideia de poder [...]” (Alunos).

O processo de formulação de uma política envolve a identificação dos diversos atores e dos diferentes interesses que permeiam uma determinada questão na agenda pública e, posteriormente, a sua regulamentação como política pública. Ou seja, são as demandas que definem as ações governamentais e as decisões políticas. Muitos alunos compreendem políticas públicas desenvolvidas *como demandas sociais apresentadas pela sociedade*: “Quando surge uma necessidade da população. [...] problema geralmente fica em evidência quando ocorre algo mais grave. [...] para a resolução do problema. [...] desenvolvidas a partir da necessidade de uma sociedade. [...] atender essas demandas. [...] demandas da população” (Alunos).

Ao realizarem estas afirmações, os alunos evocam a função que a sociedade exerce na elaboração das políticas públicas, ou seja, é necessário que exista uma interseção benéfica na constituição de Políticas Públicas com a participação do Estado, Governo e principalmente da sociedade. Muitos também compreendem os tipos de demanda ao mencionarem em suas respostas catástrofes, tragédias. O que também pode estar relacionado a possíveis movimentos, conforme algumas respostas:

[...] baseado na percepção de falhas em processos já existentes e novas demandas da sociedade, ocasionadas por mudanças culturais, econômicas e até mesmo tragédias. [...] Muitas vezes esses problemas são identificados por crises ou catástrofes. [...] mas que também podem ser definidas extraordinariamente em caso de catástrofes e tragédias, ou em caso de causas defendidas por representantes políticos. (Alunos)

Outra categoria identificada nos depoimentos é o conceito de políticas públicas relacionado às ações políticas. Pode-se dizer que esta noção está voltada a uma definição administrativa do conceito, já que se compreende a implementações das decisões tomadas. Em muitas respostas o Estado aparece como aquele que resolve os problemas da coletividade por meio de ações.

Iniciativas que o Estado adota após análise da situação social dos seus contribuintes. [...] ações políticas que são tomadas pelo estado. [...] é a forma de o Estado materializar o que foi prometido. [...] são programas, planos de política, realizados pelo Estado [...] O Estado tem participação ativa nessas demandas [...] o Estado tem a função de elaborar planos de ações para suprir as políticas públicas e tomar as devidas decisões que mais se adequa a determinado problema, [...] tem o poder de receber as demandas da população e criar projetos de ações para tentar satisfazê-las. [...] garantir ao homem um modo de convívio com seus iguais de modo que atenda aos interesses de ambos [...] buscar as necessidades da população, para assim criar políticas públicas que auxiliem a vida do cidadão, nas áreas da saúde, educação, saneamento, transporte, meio ambiente, moradia e qualidade de vida, segurança, entre outras áreas afins [...]. (Alunos)

É importante salientar, conforme Dias (2011) que as Políticas públicas não devem ser entendidas apenas como o que o Estado faz, enquanto dimensão mais percebida, mas também como aquilo que ele deixa de fazer: poderíamos dizer que é o Estado em movimento.

A nuvem de palavras na *Figura 1*, reforça a categoria identificada: Políticas públicas como decisões políticas, demandas e ações. Observa-se que as palavras com maiores destaques são: *demandas, programas, poder, população, decisões, sociedade*, Estado e a palavra *ações* que a partir da contagem evocações, aparece 15 vezes.

Participação política

Levantar como os alunos definem participação política possibilitou identificar uma série de modalidades de participação e de comportamentos participativos interessantes de serem analisados. Inicialmente, podemos definir política como o exercício do homem na organização do bem comum para

Ato de votar e posteriormente fiscalizar os candidatos eleitos. [...] Após as eleições se preocupar e cobrar as promessas feitas pelo candidato. [...] as eleições que movimentam pessoas e ideias diferentes. [...] como votar, se candidatar a algum cargo eletivo, apoiar um candidato. [...] contribuir financeiramente com algum partido ou candidato, se juntar a um partido, apoiar publicamente seu candidato, participar direta ou indiretamente de alguma decisão política em relação a sociedade. [...] participar das eleições, escolhendo racionalmente um candidato. [...] se reunir e realizar manifestações a respeito de algum projeto lei que está sendo votado. (Alunos)



Também é importante considerar que sobre esta questão, as repostas apresentam a participação política relacionada aos momentos eleitorais como *lôcus* de participação. É preciso considerar que há várias formas de ações coletivas. A segunda categoria identificada pode ser denominada de *apropriação consciente do sujeito* sobre seus atos e a forma como age no/para o mundo, em outras palavras significaria dizer “o quão informados, conscientes e interessados são sobre”, conforme algumas respostas obtidas:

realizadas essas abordagens ou discussões para tensionar o debate, nenhum aluno conseguia responder.

O que se evidencia é que existe o entendimento sobre políticas públicas e sua participação na esfera civil, relacionadas a sociedade política conforme evidenciado nos outros objetivos da pesquisa, mas os alunos ainda não conseguem pensar a atuação política do campo da Biblioteconomia e suas relações.

Segundo Valentim (2018), as políticas públicas que contemplem informação se constituem como alicerce para que a sociedade possa exercer seus direitos constitucionais, já que a informação é matéria prima para a construção do conhecimento e é por meio dela que o cidadão identifica, seleciona, compreende, se apropria e usa. Por isso, assessorar e intervir em sua formulação se torna uma competência profissional essencial para o profissional da informação atuar. Além disso, possui a responsabilidade sobre a manutenção ou modificação de uma dada realidade informacional.

No âmbito da formação universitária o discente deve receber conteúdos programáticos que desenvolvam essa competência profissional essencial, cuja finalidade é possibilitar a atuação plena em uma dada realidade social. Portanto, é necessário que os currículos contemplem competências sociais e políticas que proporcionem ao discente conhecimento capaz de alterar uma dada realidade e, assim, possa de fato contribuir para que o cidadão conheça seus direitos básicos e possa agir em benefício próprio e da comunidade na qual está inserido.

Uma pesquisa realizada por Spudeit, Moraes e Correa (2016) onde o objetivo é investigar como ocorre a formação política nos cursos de graduação em Biblioteconomia no Brasil a partir de uma abordagem descritiva dos currículos dos cursos, apresenta que em grande parte os cursos possuem disciplinas que utilizam o termo 'política' na ementa / ou em seu conteúdo programático. Entretanto, estas disciplinas relacionam-se aos processos técnicos e gerenciais do fazer profissional tais como: política de preservação, política de seleção, política de indexação, entre outros. Não há menção nas ementas e conteúdos programáticos das disciplinas sobre atuação política profissional, embora estejam presentes o desenvolvimento de competências políticas no perfil. Isso evidencia a necessidade de a formação em biblioteconomia superar o modelo técnico e compartimentado, de modo a atender as atuais necessidades sociais.

É também possível observar a existência de disciplinas voltadas a formação ética, sociológica ou filosófica do profissional, mas as ementas não mencionam uma discussão sobre a formação política (Spudeit, Moraes e Correa, 2016: 37).

Essa constatação das autoras também é possível visualizar na Universidade Federal de Goiás. A partir da observação da grade curricular do curso de Biblioteconomia (2016)², no eixo de fundamentos³, verifica-se somente uma disciplina que trata especificamente sobre políticas, sendo: Políticas Públicas na área social, cultural e educacional. Em nenhuma outra disciplina é possível encontrar quaisquer abordagens e aspectos propriamente relacionados à formação política do bibliotecário, conforme *Quadro 2*.

Disciplinas	Ementa do Eixo de Fundamentos
Sociedade, Cultura e Educação	Análise teórica da constituição da sociedade, saber e educação. Historicidade e mediação na constituição da sociedade, racionalidade e projetos educacionais. Processos de socialização: a família, a cultura, os meios de comunicação de massa, a indústria cultural, a religião, a arte e a escola.
História dos Registros do Conhecimento	História dos registros do conhecimento: livro, leitura e bibliotecas. As bibliotecas antigas, medievais e contemporâneas. A escrita, a imprensa e seus efeitos. Formação e história dos registros do conhecimento no Brasil. Produção atual dos registros do conhecimento.
Fundamentos da Biblioteconomia	Fundamentos teóricos, históricos e aplicação da Biblioteconomia. Evolução e os campos da Biblioteconomia: princípios, objetivos e terminologias profissionais. Função social, educativa e cultural das bibliotecas e outras unidades de informação. A natureza constitutiva das bibliotecas e unidades de informação. Relações étnoraciais; história e cultura afro-brasileira e indígena.
Políticas públicas na área social, cultural e educacional	Políticas públicas: aspectos históricos, conceituais e teóricos. O papel do Estado e atuação da sociedade civil nas políticas públicas. Plano Nacional de Educação (PNE) e Plano Nacional de Cultura (PNC); Políticas Públicas de informação em Educação e Cultura: Legislação e Programas.
Fundamentos da Educação	Os processos educacionais a partir de seus fundamentos teóricos e metodológicos e a prática pedagógica. A constituição dos processos educacionais no âmbito da sociedade e da cultura, partindo da contribuição de diferentes áreas do conhecimento. Estrutura e funcionamento do ensino. O <i>Projeto Político Pedagógico (PPP)</i> (Universidade Federal de Goiás, 2016): a biblioteca, o currículo e a avaliação educacional.

2 Não é objetivo desta pesquisa realizar uma análise do currículo do curso, mas somente apresentá-lo para fomentar a discussão.

3 O *Projeto Político Pedagógico* do curso de Biblioteconomia (Universidade Federal de Goiás, 2016) está apoiado em cinco eixos, sendo: administrativo, técnico, tecnológico, fundamentos, e eixo metodológico. O eixo de fundamentos trata de: Fundamentos teóricos e epistemológicos do campo da Educação, Filosofia, Sociologia, Literatura, História, Linguística, Psicologia, Comunicação, Tecnologia e Biblioteconomia. A crítica da produção teórica da Biblioteconomia em articulação com as áreas Social, Cultural e Educacional, seus fundamentos e implicações na prática profissional. Acredita-se que este eixo é o mais representativo do quadro social e cultural que as políticas públicas permeiam. As demais apresentam aspectos mais técnicos da área.

Psicologia, educação e cultura	A psicologia e suas contribuições para a compreensão dos processos educativos. O desenvolvimento humano e as principais correntes teóricas contemporâneas. Processos de aprendizagem.
Leitura e Sociedade	Leitura e leitores: aspectos teóricos e conceituais. Leitura e sociedade: análise e perspectivas. Leitura: mediação e mediadores. A leitura na família, na escola, e nas bibliotecas. Programas e políticas de promoção e acesso à leitura. Os diferentes modos, fontes, formatos e suportes de produção da leitura.
Produção cultural para crianças e jovens	Noção de criança e jovem na sociedade contemporânea. Maneira como a sociedade concebe e cristaliza o modo de ser da criança e do jovem. Os mecanismos da cultura como mediadores na interação social. A criança na produção cultural a ela destinada. Produção cultural: circunstâncias de produção e consumo. Análise dos bens culturais: audiovisual; HQ; tecnologias; livros literários, didáticos e outros.
Teoria da Ação Cultural	Sociedade e cultura no Brasil. As contribuições históricas da cultura afro-brasileira e indígena. A diversidade na cultura brasileira. O Sistema de produção cultural. Biblioteca e política cultural. A Biblioteca no circuito cultural do Estado. Centros de cultura. Biblioteca e ação cultural. Preservação e geração de bens culturais.
Tópicos Contemporâneos em Informação social, cultural e educacional: cultura afro-brasileira: mediações da informação étnico racial; o cultura informacional e meio ambiente o biblioteca no contexto escolar; o biblioteca no contexto sócio-cultural	Disciplinas optativas e não apresentam ementa.

Quadro 2. Ementa do Eixo de Fundamentos do curso de Biblioteconomia da UFG
Fonte: Universidade Federal de Goiás (2016)

Observa-se que o eixo de fundamentos apresenta noções importantes que servem como pano de fundo para o âmbito das políticas públicas, como formação ética, sociológica ou filosófica do profissional, mas não visualizamos tópicos nas ementas destas disciplinas como democracia, instituições políticas, relações de poder, cidadania, movimentos sociais, conscientização política e liderança, reformas políticas, partidos políticos, divisão dos poderes, entre outros assuntos relacionados.

Talvez seja por causa desta fragilidade que os alunos não conseguem compreender e refletir sobre a atuação política do campo da Biblioteconomia, o que exigiria um estudo mais profundo sobre o tema. Outras problemáticas podem estar relacionadas a falta de metodologias pedagógicas no ensino na graduação, falta de abordagens interdisciplinares entre as disciplinas ou a inserção da única disciplina observada somente no sétimo período do curso. Isso, considerado do ponto de vista do estudo é um pouco tardio, diante da quantidade de temas que precisam ser abordados.

Silva (2017) propõe algumas possibilidades de formação política na Biblioteconomia, como:

- Inserção de disciplinas obrigatórias e/ou optativas no âmbito da graduação sobre perspectivas políticas e éticas na Biblioteconomia;
- Articulação dos Centros/Diretórios Acadêmicos na proposição de fóruns e cursos de formação política aplicada à Biblioteconomia.;
- Atividades de extensão como cursos, eventos e prestação de serviços sobre a atuação política da Biblioteconomia;
- Desenvolvimento de projetos de pesquisa sobre perspectivas de atuação no campo da Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia, Ciência da Informação e afins;
- Atuação da Associação na promoção da educação continuada em formação política;
- Atuação do Conselho de Biblioteconomia no processo de regulação da atuação político-institucional da área.

Acredita-se que muitas lacunas poderiam ser sanadas por meio de projetos de pesquisa e extensão ou até mesmo com parcerias dos órgãos de classe, como evidenciado. Outro aspecto importante é a necessidade de incentivar os alunos a procurarem por outros aperfeiçoamentos já que as mudanças na Biblioteconomia no Brasil têm exigido novas configurações e demandas que muitas disciplinas não conseguem alcançar.

Sabemos das múltiplas dificuldades que os cursos de Biblioteconomia possuem no Brasil para introduzir temas políticos no currículo escolar. Segundo Spudeit, Moraes e Correa (2016: 41) “a proposta de repensar os conteúdos das disciplinas formativas nos cursos de Biblioteconomia brasileiros na direção do debate sobre a atuação política do profissional vai ao encontro não apenas do anseio da classe bibliotecária, mas também de uma demanda real da sociedade contemporânea”. Por essa razão é necessário trazer essa discussão à tona, já que pensar a relação entre biblioteconomia e política é promover sentido informacional à atuação da área e na graduação que se alinha à prática do profissional que irá atuar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Spudeit, Moraes e Correa (2016: 24) “A necessidade de os cidadãos participarem da vida em sociedade é condição para discutir fatos e conceitos

da realidade social e política”. Portanto, pode-se dizer que a política é uma referência permanente em nosso cotidiano na medida em que se desenvolve como vida em sociedade. Já dizia Maar (2006) que a própria atividade política também significa o exercício de uma atividade transformadora da consciência, das suas relações com o mundo e seu exercício na esfera pública.

Buscou-se na pesquisa compreender a opinião dos alunos do curso de Biblioteconomia sobre o que são políticas públicas, qual conhecimento possuem sobre participação política e sua relação com a área.

Sobre políticas públicas, foi possível observar nas análises das respostas dos alunos três categorias importantes relacionadas ao conceito, como: decisões políticas, demandas e ações. Verifica-se que os alunos conseguem entender que políticas públicas são ações e decisões políticas que advêm de demandas. As demandas se apresentam enquanto interesses do Estado e a necessidade de participação da sociedade nas decisões. O Estado aparece como aquele que resolve os problemas da coletividade por meio de ações, ou seja, as políticas públicas se apresentam como o Estado em movimento.

Enquanto futuros bibliotecários, esse entendimento é importante pois suas ações serão orientadas à sua participação crítica na sociedade.

Sobre participação política, visualizou-se duas noções de participação: uma mais empírica, voltada ao engajamento nos momentos eleitorais, ao ato político como locus de participação, e outra mais conceitual voltada a apropriação consciente do sujeito sobre seus atos e a forma como age no/para o mundo. Em outras palavras significaria dizer “o quão informados são sobre”. As duas formas estão relacionadas.

Para todo ato político de participação é necessário consciência de atuação. Gomes (2005) argumenta que sobre a participação política podem existir dois extremos, uma bastaria que a população votasse e a outra que fosse politicamente bem informada. Mas o entendimento não se encerra somente sobre estas considerações.

De forma geral, compreende-se que os alunos possuem entendimento sobre políticas públicas e participação política. O grande questionamento é se levarão esse entendimento para atuação na área ao se formarem, já que não vislumbram as competências políticas da Biblioteconomia e seu papel junto à sociedade, não só no que tange o acesso à informação, mas de sua responsabilidade sobre a manutenção ou modificação de uma dada realidade informacional e seus aspectos críticos. Aqui cabe a atuação do professor e dos projetos pedagógicos dos cursos que devem interagir entre diversificadas áreas e proporcionar as abordagens necessárias para atingir as competências essenciais para a formação do profissional.

REFERÊNCIAS

- Agum, Ricardo, Priscila Riscado e Monique Menezes. 2015. “Políticas Públicas: Conceitos e Análise em Revisão”. *Revista Agenda Política* 2 (3): 12-42.
<http://www.agendapolitica.ufscar.br/index.php/agendapolitica/article/view/67>
- Arendt, Hannah. 2002. *O que é política*. 3a. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Bobbio, Norberto. 1987. *Estado, governo e sociedade: para uma teoria geral da política*. 4a. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Borba, Julian. 2006. *Ciência política*. Florianópolis: SEaD/UFSC.
- Borba, Julian. 2012. “Participação política: uma revisão de modelos de classificação”. *Sociedade e Estado* 2 (27): 263-288.
<https://doi.org/10.1590/S0102-69922012000200004>
- Carvalho, Jonathas. 2016. *Tópicos em biblioteconomia e ciência da informação: epistemologia, política e educação*. Rio de Janeiro: Agência Biblio.
- Dias, Rafael de Brito. 2011. “O que é a política científica e tecnológica”. *Sociologias* 28 (13): 316-344.
<https://doi.org/10.1590/S1517-45222011000300011>
- Gil, Antônio Carlos. 2010. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5a. ed. São Paulo: Atlas.
- Gomes, Wilson. 2005. “Internet e participação política em sociedades democráticas”. *Revista Famecos* 27: 58-78.
<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/3323/2581>
- Jardim, José Maria, Sérgio Conde de Albite Silva e Rafael Simone Nharreluga. 2009. “Análise de políticas públicas: uma abordagem em direção às políticas públicas de informação”. *Perspectivas em Ciência da Informação* 14 (1): 2-22.
<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/743>
- Maar, Wolfgang Leo. 2006. *O que é política?*. São Paulo: Brasiliense.
- Moraes, Roque. 1999. “Análise de conteúdo”. *Revista Educação* 37 (22): 7-32.
http://cliente.argo.com.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html
- Organização das Nações Unidas. 2009. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil (UNIC) 5.
<https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>
- Sebastián, Mercedes Caridad, Eva Méndez Rodríguez e David Rodríguez Mateos. 2000. “La necesidad de políticas de información ante la nueva sociedad globalizada”. *Ciência da Informação* 29(2): 22-36.
<https://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a04v29n2.pdf>
- Silva, Jonathas Luiz Carvalho. 2017. “Como atuar com políticas públicas na biblioteconomia?”. *INFOhome*.
https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1074
- Souza, Celina. 2003. “Políticas públicas: questões temáticas e de pesquisa”. *Caderno CRH* 39: 11-24.
<https://portalseer.ufba.br/index.php/crh/article/view/18743>
- Spudeit, Daniela, Marielle Barros de Moraes e Elisa Delfini Correa. 2016. “Formação política do bibliotecário no Brasil”. *REBECIN* 1 (3): 24-46.
<https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/71686>
- Universidade Federal de Goiás. 2016. *Projeto Político Pedagógico: Biblioteconomia*. Goiânia.
https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/75/o/projeto_pedag%C3%B3gico_DEZEMBRO_01.pdf

Valentim, Marta Lúcia Pomim. 2018. “A importância da atuação política do profissional da informação”, em *Formação e atuação política na Biblioteconomia*, organizado por Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit, Danielle Borges Pereira, Irajayna de Sousa Lage Lobão, Jéssica Glienke David, 55-75. São Paulo: ABECIN Editora.

Para citar este texto:

Ribeiro, Geisa Müller de Campos, Suely Henrique Gomes e Hevellin Estrela. 2021. “Formação e participação política do bibliotecário”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 123-141.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58261>

DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58261>

Los archivos personales conservados en bibliotecas universitarias argentinas y su importancia para la investigación y la cultura

Mónica Gabriela Pené*

Florencia Bossié**

Victoria Calvente*

Flavia Giménez**

Artículo recibido:
7 de mayo de 2020
Artículo aceptado:
1 de septiembre de 2020
Artículo de investigación

RESUMEN

Hoy día es notorio el interés que existe en la comunidad académica por los archivos personales. En el relevamiento de la literatura publicada en América Latina predominan textos sobre un fondo personal específico –a partir del cual se trabaja la noción de archivo personal, su organización, descripción y preservación– pero es escaso el relato de experiencias en bibliotecas. Esta investigación exploratoria-descriptiva tiene por objetivo conocer, mediante una encuesta, la cohabitación de fondos personales en bibliotecas universitarias argentinas de gestión pública y privada, así como la opinión de sus responsables en relación a la disponibilidad de

* Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata, Argentina mpene@fahce.unlp.edu.ar vcalvente@fahce.unlp.edu.ar

** Biblioteca Pública, Universidad Nacional de La Plata, Argentina
florence.bossie@biblio.unlp.edu.ar flavia.gimenez@biblio.unlp.edu.ar

este tipo de documentos en sus instituciones. La población de estudio estuvo conformada por las bibliotecas pertenecientes a 131 instituciones de educación superior. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario. Sobre 35 respuestas obtenidas, los resultados muestran que la mitad de las bibliotecas poseen este tipo de fondo, la mayoría ha confeccionado algún instrumento de descripción, 40 % ha iniciado su digitalización, 17 % cuenta con políticas en materia archivística, y 80 % de los responsables de biblioteca valoran positivamente el ingreso de archivos personales; todas señales de que las bibliotecas están replanteando sus prácticas y políticas frente a estas valiosas fuentes de información.

Palabras clave: Archivos Personales; Colecciones Especiales; Bibliotecas Universitarias; Argentina

Personal archives preserved in Argentine university libraries and their importance for research and culture

Mónica Gabriela Pené, Florencia Bossié, Victoria Calvente, and Flavia Giménez

ABSTRACT

Nowadays, it is notorious the interest that exists in the academic community for personal archives. In the survey of literature published in Latin America, texts on a specific personal archive predominate -from which the notion of personal archive is elaborated, as well as its organization, description and preservation-, but experiences in libraries are scarce. The objective of this exploratory-descriptive research is to to know, through a survey, the cohabitation of personal archives in Argentine public and private university libraries, as well as the opinion of their authorities regarding the availability of this type of documents in their institutions. The population of study was made up of libraries belonging to 131 institutions of higher education, and for data collection a questionnaire was developed. With 35 responses obtained, the results show that half of the libraries have this type of material, that most of them have made an instrument of description, that 40% have started their digitization and 17% have archival policies, and that 80% of library managers value

positively the reception of personal papers. Signs all of them, that libraries are rethinking their practices and policies against these valuable sources of information.

Keywords: Personal Archives; Special Collections; University Libraries; Argentina

INTRODUCCIÓN

Al definir los *archivos personales*, Portela Filgueiras (2017), Rosell León (2006) y Svicero (2013) coinciden en señalar que la bibliografía sobre estos fondos es escasa, no han sido analizados profundamente y es poca la información que figura sobre ellos en los manuales clásicos de la archivología, lo que nos lleva a pensar que constituyen un campo poco conocido. Englobado en la esfera de lo privado, este conjunto de documentos generados y/o reunidos por una persona a lo largo de su vida para sus propias necesidades, en el marco de sus actividades personales y profesionales, es testimonio fehaciente de sus motivaciones, inquietudes e intereses (Bergaglio y Pené, 2003). Amplía la mirada no sólo sobre su creador o su obra, sino también de la época en que le tocó vivir, convirtiéndose en una valiosa fuente de información para la investigación, cuyo contenido puede cubrir los vacíos documentales que existen en otros archivos (Portela Filgueiras, 2017), por lo que su reunión y preservación debería ser tema de interés público.

Por su parte, Mastropierro Tellechea (2006: 17) define al archivo personal como una “colección de documentos referidos a la actividad de una persona, preparada profesionalmente como testimonio para su memoria”. Consideramos que colección, en el caso de los archivos personales, no debería ser el primer término a utilizar para su conceptualización, sino más bien conjunto de documentos. La *colección* implica una reunión artificial de documentos de cualquier procedencia, agrupados por su creador en función de una característica común (tipo de documento, soportes, idioma, temática, etc.), creados como fruto del saber y destinados a su goce y/o difusión. Se diferencia del concepto de *fondo de archivo* en que éste constituye un conjunto de documentos procedentes de la actividad de una persona cuya reunión es consecuencia de un proceso natural en el que el productor genera y conserva esos fondos de forma progresiva y constante (Cruz Mundet, 2003; Díaz Rodríguez, 2008). Esta diferencia conceptual marca el camino hacia el tratamiento que los fondos personales han de recibir, ya que, como bien señala Santoyo Bastida (2014: 41), será necesario “identificar adecuadamente la documentación gene-

rada por las funciones o actividades del personaje, la cual sería considerada el fondo, y lo que llamaríamos colección, que serían los documentos reunidos de manera voluntaria y que provienen de diversas fuentes”.

En cuanto a la preparación profesional a la que refiere Mastropierro Tellechea (2006), es importante recalcar la diferencia entre fondo personal y archivo personal, basada justamente en el trabajo profesional que se requiere para organizar, describir, preservar y brindar acceso a dichas fuentes. Si partimos de la noción de *fondo* como un conjunto de documentos de diverso tipo, sean publicados o inéditos, existentes en una institución, con un origen y procedencia común, y avanzamos hacia la definición de *fondo de archivo* como aquel conjunto documental procedente de la actividad de un organismo o un individuo que lo genera y conserva de forma natural, podemos decir que un fondo personal es aquel que custodia documentos en cualquier formato y/o soporte generados en el contexto de las actividades de una persona, y que sólo cuando este fondo personal es organizado y la recuperación de información contenida en él es posible, puede ser llamado *archivo personal* (Cruz Mundet, 2003; Díaz Rodríguez, 2008).

Por lo general, el creador es una personalidad de la vida pública –un escritor, artista, político, religioso o intelectual– quien reúne una heterogénea tipología documental (cartas, originales manuscritos o mecanografiados de obras escritas, fotografías, recortes de prensa, dibujos, sellos, entre otros), organizada mediante criterios que mejor satisfagan sus necesidades de relacionarse con dichos documentos (Prieto, 2016). Estas particularidades presentan un desafío para su tratamiento, al requerir técnicas de disciplinas relacionadas pero diferentes como son la archivología, la bibliotecología y la museología. Por permitir distintos abordajes, los fondos personales suelen encontrarse tanto en centros de archivo como en bibliotecas, pues su inclusión no depende tanto de la institución receptora sino más bien del deseo del donante (Rucio Zamorano, 2012). En el caso específico de las bibliotecas, suelen integrar lo que se conoce como *colecciones especiales*, o lo que algunos autores denominan también *colecciones ocultas* (RBM, 2004) por su falta de tratamiento –o erróneo tratamiento– ante el desconocimiento sobre las técnicas adecuadas para gestionar su procesamiento.

De un tiempo a esta parte, es notorio el interés que el archivo personal ha despertado en la comunidad académica y en la sociedad en general. En el mundo anglosajón y europeo, vemos que este interés se remonta a la segunda mitad del siglo pasado (Pollard, 2001; Vautier, 2015). No obstante, en América Latina recién es visible a comienzos del siglo XXI, observándose hoy día una corriente de investigación que crece paulatinamente pero que aún no ha generado un *corpus* consolidado de conocimiento en

el tema (Pulgarín Gallego, 2017). Con Brasil en el primer puesto de países con investigaciones en este tópico, seguido por Argentina y México, notamos que la mayoría de las publicaciones hacen referencia a un fondo personal en particular y, a partir de él, se trabaja la noción de archivo personal, su organización, descripción, difusión y preservación. No siempre los trabajos son escritos por profesionales de las ciencias de la información, sino por especialistas de otras áreas del saber que utilizan los fondos personales para sus propias investigaciones disciplinares (Cucuzza, 2007; Goldchluk, 2010; Largo Vargas, 2019; Ramos Villalobos, 2017). Por otra parte, encontramos escasa literatura sobre la experiencia de archivos personales en bibliotecas, predominando textos relacionados con fondos disponibles en bibliotecas nacionales (Díaz Rodríguez, 2013; Guerra, 2016; Sanguinetti Epifanio, 2018; Zegers, 2006). En lo que respecta al ámbito universitario, se observan algunos trabajos sobre fondos personales localizados en archivos universitarios (Albornoz Rugeles, 2018; Guelfi Campos, 2014; Ríos, 2008), pero resultan escasos los textos que demuestren la existencia de archivos personales en bibliotecas universitarias (Giménez y Bossié, 2013; Gómez Gómez y Villanueva Bazán, 2007; Santos, 2018; Pené y Unzuurrungaza, 2015).

Ante este panorama, nos preguntamos si es común que existan fondos personales en las bibliotecas universitarias. Nuestra hipótesis es que este tipo de fondo es más frecuente de lo que pensamos en esta clase de unidades de información. Partiendo de esta idea, la presente investigación tiene por objetivo conocer, mediante la literatura publicada y la realización de una encuesta exploratoria, la cohabitación de archivos y/o fondos personales en bibliotecas universitarias de gestión pública y privada localizadas en Argentina, determinar su nivel de tratamiento y digitalización, así como saber la opinión de los responsables respecto a disponer y difundir documentos de archivo en la biblioteca universitaria. Se busca poner sobre la mesa un tema de interés actual por el que aún hay mucho por investigar.

METODOLOGÍA

Para llevar adelante esta investigación exploratoria-descriptiva acerca de la existencia y disponibilidad de archivos personales en bibliotecas universitarias argentinas utilizamos como técnica la encuesta. Se tomó como población de estudio a las bibliotecas pertenecientes a universidades e institutos de educación superior tanto de gestión pública como privada, sean éstas centrales de facultad o de universidad, departamentales o de centros de investigación,

existentes en la República Argentina. Dado que la presente investigación tuvo por limitación la falta de un listado autorizado y actualizado de todas las bibliotecas existentes en las instituciones en estudio, resultó imposible obtener el dato del total del universo. Para paliar esa situación, optamos por considerar –como mínimo– la existencia de una biblioteca por universidad.

Para determinar la cantidad de universidades existentes en Argentina tomamos como punto de partida el listado de instituciones de educación superior provisto por el Ministerio de Educación de la Nación (<https://www.argentina.gob.ar/educacion/universidades/consejos-regionales-es>), a partir de la clasificación de los Consejos Regionales de Planificación de la Educación Superior (CPRES), que dividen a las instituciones universitarias de gestión pública y privada en siete regiones, a saber: Metropolitano, Bonaerense, Centro, Nordeste, Noroeste, Nuevo Cuyo, y Sur. El listado inicial constaba de 160 instituciones, pero debido a que algunas de ellas aparecían representadas por sus sedes (por ejemplo, la Universidad Tecnológica Nacional –UTN–, cuyas sedes regionales se contabilizaban por separado), decidimos realizar una depuración de dicho listado, dejando una fila por cada universidad (es decir, la UTN se contabilizó una sola vez, más allá de las sedes que posee). Así, el listado final contó con 131 instituciones repartidas a lo largo del país.

La encuesta fue realizada vía internet, mediante un cuestionario en línea autoadministrado, durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de julio de 2019. Para su difusión y conocimiento entre la comunidad, redactamos un mensaje que se envió en dos oportunidades –febrero y mayo de 2019– a las siguientes listas de interés asociadas a bibliotecas: ABGRA (Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina), BIBUNAR (Bibliotecas Universitarias Argentinas), SIU-Bibliotecas (Sistema de Información Universitaria), REDIAB (Red Interuniversitaria Argentina de Bibliotecas) y UNLP-Roble (red de bibliotecas de la Universidad Nacional de La Plata).

Para la recolección de los datos diseñamos un cuestionario semiestructurado, basado en el formulario de ingreso de datos utilizado en el Portal Orbescrito (<http://orbescrito.fahce.unlp.edu.ar/>), un sitio dedicado a relevar archivos de escritores y sostenido por nuestro grupo de investigación de la UNLP. Generado mediante la herramienta Formularios de Google, el cuestionario contó con preguntas cerradas que posibilitaron respuestas pre-codificadas, así como con preguntas abiertas que permitieron a las personas encuestadas elaborar las respuestas con sus propias palabras, aportando así elementos cualitativos a la investigación. El instrumento se estructuró en cuatro secciones: la primera para consignar datos institucionales (tipo de institución, nombre de la institución, nombre de la biblioteca, tipo de biblioteca, persona responsable, web, medios de contacto), la segunda para indagar acerca de la existencia de archivos personales en la institución, la tercera para

solicitar datos sobre los archivos personales existentes (nombre del archivo, tipos de documentos presentes, grado de digitalización, herramientas de difusión/nivel de descripción, condiciones de acceso, formación del personal, existencia de política de ingreso de material de archivo), y la última para conocer la opinión de los responsables de las bibliotecas en cuanto a la existencia de esta clase de fondos en este tipo de unidades de información. La realización de una prueba piloto permitió detectar consultas poco claras y mejorar su formulación. Para el análisis de los datos utilizamos la planilla de cálculo que devuelve el formulario generado con la herramienta de Google.

Considerando los objetivos perseguidos en la investigación, a continuación se detallan las variables definidas para el estudio y los valores que éstas pueden asumir:

- Tipo de institución encuestada (universidad de gestión pública o de gestión privada).
- Tipo de biblioteca universitaria (biblioteca central de universidad, biblioteca central de facultad, biblioteca departamental, biblioteca de centro de investigación, otro).
- Existencia de archivos personales en la institución (sí, no, se desconoce).
- Características particulares de esos archivos:
 - Nombre del archivo.
 - Tipos de documentos presentes (documentación personal –documento de identidad, pasaporte, licencia de conducir, etc.–, correspondencia, fotografías, recortes de prensa, manuscritos, textos mecanografiados, grabaciones sonoras, videos, otros).
 - Grado de digitalización (digitalizados en su totalidad, digitalizados parcialmente, no digitalizados, se desconoce).
 - Herramientas de difusión/nivel de descripción (existencia de guía del archivo, inventario en archivo de texto, inventario en planilla de cálculo, base de datos de acceso restringido, registro en el catálogo de la biblioteca, mención en el sitio web de la biblioteca, difusión en el Boletín de Noticias, realización de muestras con los fondos custodiados).
 - Condiciones de acceso (texto libre).
 - Formación del personal a su cuidado (archivólogo, bibliotecólogo con formación/capacitación en archivología, bibliotecólogo sin formación/capacitación en archivología, idóneo, otro).
 - Existencia de política de ingreso de material de archivo (texto libre).
- Opinión sobre la existencia de archivos personales en la biblioteca universitaria (texto libre).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se recibieron 35 respuestas, varias de ellas provenientes de bibliotecas pertenecientes a una misma universidad. Si se tienen en cuenta las 131 instituciones de educación superior identificadas en los CPRES, tan sólo 22 están comprendidas en dichas respuestas, lo que representa 17 % del universo en estudio. Si bien el porcentaje de respuesta fue bajo¹ y no permite obtener un grado de confiabilidad adecuado, consideramos que los resultados proporcionados en el presente trabajo contribuyen al llamado de atención que pretende visibilizar los archivos personales existentes en las bibliotecas universitarias de nuestro país.

En lo que respecta a las regiones CPRES, todas tuvieron representación aunque con distinta tasa de respuesta (*Figura 1*), destacándose la región del Centro donde casi la mitad de las instituciones participaron del relevamiento (42 %, 8 de 19). Si bien estos valores no permiten extrapolar los resultados al conjunto de las bibliotecas universitarias argentinas, posibilitan una valoración cualitativa de éstos, ayudando a comprender mejor el panorama de los archivos personales en las bibliotecas en estudio.

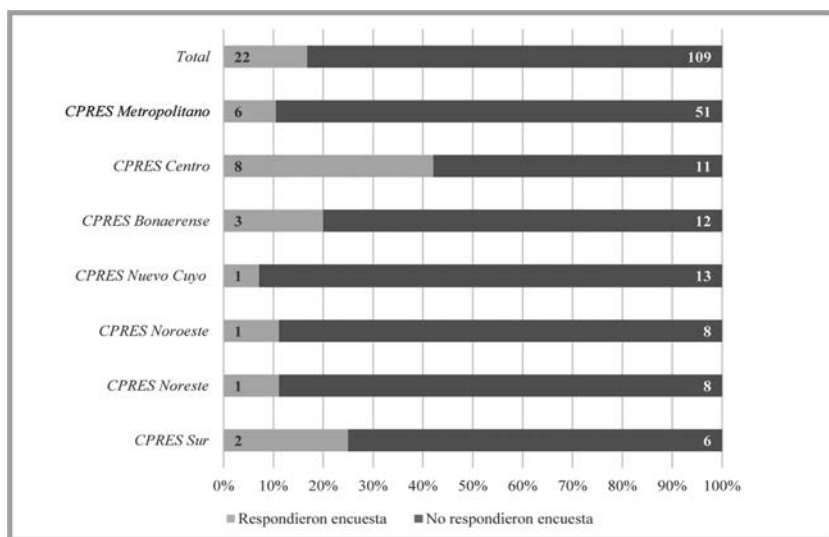


Figura 1. Tasa de respuesta a la encuesta realizada según región CPRES

Fuente: elaboración propia

- 1 Culminado el plazo de la encuesta, y mediante intercambios con colegas, pudimos determinar que diversas bibliotecas no contestaron la consulta porque consideraron que, al no tener fondos de archivo, no tenía utilidad su participación en la misma, hecho que contribuyó a reducir el número de respuestas recibidas.

Ahora bien, analizando el total de respuestas, 86 % (30) provino de universidades públicas y 14 % (5) restante de universidades privadas. En cuanto a la tipología de las bibliotecas que respondieron la encuesta (*Figura 2*), predominan las centrales de universidad (43 %, 15) y de facultad (40 %, 14). Como observamos en la literatura consultada, la llegada de este tipo de materiales a las bibliotecas puede deberse a diferentes razones, entre ellas la decisión del donante –sea éste el productor de los documentos, sus familiares y herederos, o bien el investigador a quien se le confió el fondo–, lo que explicaría en parte la diversidad de destinos de los fondos personales en el contexto de las universidades argentinas.

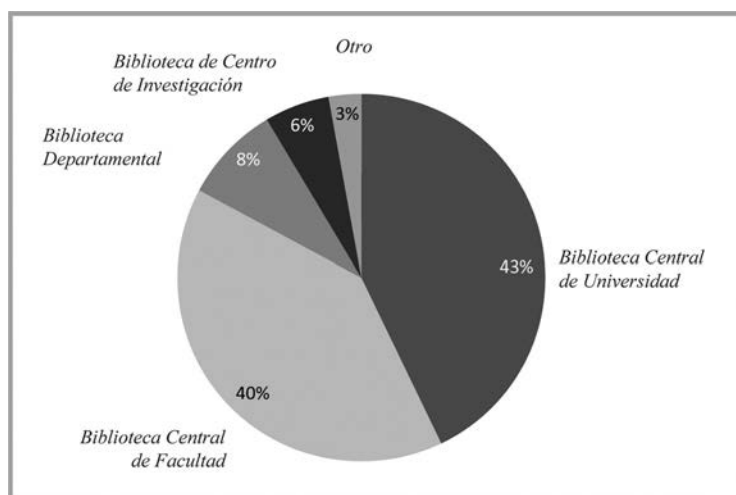


Figura 2. Tipo de biblioteca universitaria involucrada en el estudio
Fuente: elaboración propia

Al consultar a las bibliotecas sobre la existencia de archivos personales como parte de sus colecciones, destacamos que 51 % (18) haya respondido afirmativamente. Si bien el número de la muestra analizada es bajo, el hecho de que la mitad de las bibliotecas encuestadas señalara la disponibilidad de fondos personales como parte de sus acervos abre la posibilidad de que la hipótesis del trabajo sea cierta y que los fondos personales sean materiales frecuentes en las bibliotecas universitarias.

Con base en las respuestas obtenidas, estas 18 bibliotecas reúnen un total de 58 fondos donde predominan aquellos relacionados con personajes destacados del mundo de la política, el periodismo y la historia local y nacional (48 %, 28) –como es el caso de Arturo Costa Álvarez, Federico Pinedo, Gino Germani, Gregorio de Laferrere, José María Aricó o Santiago Senén

González-. Mientras que 24 % (14) de los fondos identificados refieren a personas relevantes vinculadas al mundo de la educación y particularmente a la vida universitaria –como los de Gregorio Weinberg, Joaquín V. González, Juan Carlos Tedesco, Miguel Cangiano, Rodolfo Kusch, Víctor Mercante y Virginia Erhart–, 21 % (12) corresponde a figuras relacionadas a las artes, la cultura, la literatura y la música –como los de Almafuerte (Pedro B. Palacios), Edgardo Antonio Vigo, Jaime Rest, Manuel Puig y Néstor Ortíz Odegrigo–, y 7 % (4) a personas destacadas de la comunidad local.

Los archivos de las 18 bibliotecas suelen reunir una heterogénea tipología de documentos (*Figura 3*), entre los que predominan la correspondencia (78 %, 14), los manuscritos (67 %, 12), los textos mecanografiados (67 %, 12), los recortes de prensa (67 %, 12) y las fotografías (61 %, 11). Esto concide con lo señalado en la bibliografía consultada, siendo una característica típica de los archivos personales la presencia de una diversidad de tipos y formatos documentales, lo que aporta valor pero también complejidad al tratamiento de estos fondos.

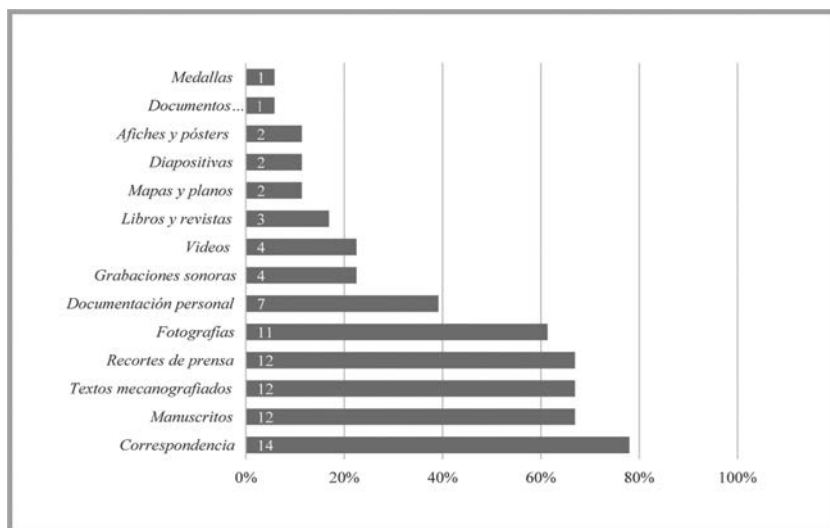


Figura 3. Tipos documentales disponibles en los fondos de archivo existentes en las bibliotecas universitarias relevadas

Fuente: elaboración propia

Observamos, asimismo, que más de la mitad de las bibliotecas que poseen fondos personales aún no ha iniciado su digitalización (61 %, 11), ya sea porque se encuentran en la etapa de confección y acondicionamiento de los instrumentos de descripción o porque no disponen de personal y equipamiento

necesario para llevar adelante la tarea. No obstante, 6 % (1) de los fondos digitalizados totalmente y 33 % (6) de los digitalizados parcialmente muestran un interés creciente –aunque paulatino– en la digitalización de los fondos, ya sea con fines de difusión, acceso y/o preservación.

En cuanto a las condiciones de acceso, por lo general son materiales disponibles para consulta en sala por parte de docentes e investigadores, bajo presentación de identificación personal y cita previa. Aunque existen fondos digitalizados, la consulta en línea a través de internet de los documentos a texto completo aún no es posible en la mayoría de los casos.

Con la intención de dar a conocer a los usuarios el contenido de los fondos personales disponibles, las bibliotecas han elaborado diversos instrumentos de descripción. Resalta la preeminencia del inventario en planilla de cálculo como el instrumento más usual (67 %, 12) –generalmente de consulta en la sede de la biblioteca–, seguido del registro en el catálogo en línea de la biblioteca (28 %, 5). La guía de archivo ha sido elegida por el 17 % (3) de las bibliotecas relevadas, al igual que el inventario en archivo de texto; mientras que la base de datos de acceso restringido sólo se observa en 11 % (2) de los casos analizados. Cabe señalar que la mención del archivo en el sitio web de la biblioteca es una constante que observamos como medio para la difusión de los fondos personales (50 %, 9), junto con la exhibición de los materiales en distintas muestras (17 %, 3) y su inclusión en los boletines de noticias (17 %, 3). Estos trabajos relacionados al procesamiento de los documentos de archivo son señales claras de que las bibliotecas comienzan a replantearse sus prácticas tradicionales, ampliando sus descripciones al incorporar técnicas propias de la archivología.

De las 18 bibliotecas universitarias que poseen archivos personales, sólo una no contestó la pregunta acerca de la formación del personal que trabaja con estos fondos. En cuanto a las demás, observamos que 17 % (3) cuenta con un archivólogo entre su plantel, mientras que 44 % (8) manifiesta contar con bibliotecólogos que poseen formación/capacitación en archivología. Considerando los porcentajes antes señalados, podemos decir que poco más de la mitad de las instituciones poseen recursos humanos capacitados para llevar adelante las tareas de organización y descripción de fondos de archivo, hecho que condice con los porcentajes de bibliotecas que han elaborado instrumentos de descripción archivística. No obstante, en el resto de las bibliotecas relevadas sólo existen bibliotecólogos sin formación (22 %, 4), o bien personal idóneo (11 %, 2). Si bien los porcentajes observados resultan alentadores, también dejan de manifiesto la necesidad de continuar con capacitaciones en temáticas archivísticas en el contexto de las bibliotecas universitarias, así como la incorporación específica de archivólogos. Por otro

lado, entendiendo que los archivos personales reúnen materiales heterogéneos, pocas son las instituciones que cuentan con un equipo multidisciplinar para hacer frente a su procesamiento (6 %, 1), destacándose el caso de una biblioteca que posee un archivólogo, un bibliotecólogo con formación en archivología y un historiador.

En lo que respecta a la existencia de políticas bibliotecarias que contemplen el ingreso de fondos archivísticos en las bibliotecas universitarias, podemos decir que todas las instituciones que declararon no poseer este tipo de fondos concuerdan en no mencionar a los mismos como parte de las colecciones comprendidas en sus políticas. Por su parte, de las unidades de información relevadas que sí poseen archivos personales, 83 % (15) no cuenta con políticas explícitas al respecto y tan sólo 17 % (3) ha elaborado textos en este sentido, que por lo general indican el alcance de los fondos que interesa reunir y las formas establecidas para el ingreso de materiales. No es de extrañar el escaso porcentaje de unidades de información que han elaborado este tipo de documento, sobre todo si se considera que es bastante común que las bibliotecas no dediquen tiempo a la redacción de políticas relacionadas a la gestión y desarrollo de sus colecciones (Aguado de Costa, 2011).

Por último, solicitamos a los responsables de las bibliotecas encuestadas (35), tuvieran o no fondos archivísticos, que brindaran su opinión acerca de la inclusión de este tipo de documentos en sus instituciones. El 80 % (28) valoró como positivo el ingreso de archivos personales, más aún cuando los mismos están relacionados a temáticas de interés de la facultad y/o universidad, o son fondos generados/reunidos por docentes e investigadores de la casa de estudios. Las razones principales para dar espacio a este tipo de materiales en las bibliotecas universitarias parecieran tener que ver con la necesidad de contar con fuentes de interés para la investigación (51 %, 18) el resguardo de la memoria institucional y académica (20 %, 7) y la consideración de que estos fondos representan parte del patrimonio documental (9 %, 3). Por las razones antes expuestas, los responsables consideran pertinente su reunión, registro, difusión y preservación, sobre todo cuando en las propias universidades no existan centros de archivos constituidos que pudieran recibir estos valiosos documentos.

CONCLUSIONES

Como ha podido observarse a lo largo del presente trabajo, el creciente interés por los archivos personales ha llevado a las bibliotecas argentinas a replantearse sus prácticas y políticas de gestión frente a este tipo de documentos.

Adormecidos durante mucho tiempo en algún rincón de estas instituciones, los archivos personales comienzan a ser visibles. Esto es notorio desde la reciente literatura publicada, así como por la frecuencia de eventos en los que se discute el tema en nuestro país, síntomas de un proceso que se ha iniciado para otorgarle a este tipo de archivo un lugar en el denominado patrimonio documental, asignándole valor como fuente de información relevante para la investigación.

Ante este panorama, las bibliotecas universitarias no han permanecido ajenas. Los resultados de la encuesta realizada ponen de manifiesto que algo está cambiando en ellas. Si bien no ha podido corroborarse la hipótesis del trabajo por la baja tasa de respuesta, el hecho de que la mitad de las unidades de información relevadas confirmen la existencia de este tipo de fondo como parte de su acervo sirve como una llamada de atención para pensar y reflexionar sobre los archivos personales en el contexto de las bibliotecas universitarias argentinas. Aún queda mucho camino por recorrer. La mayoría de estas instituciones ha confeccionado algún instrumento de descripción y varias han iniciado procesos de digitalización, pero son escasas las que cuentan con políticas establecidas en materia de fondos de archivo, además de que no todos los instrumentos construidos están accesibles desde sus sitios web. No obstante, la valoración positiva por parte de los responsables de biblioteca acerca del ingreso de archivos personales, sea porque los consideran útiles para la investigación, parte de la memoria institucional y académica o bien del patrimonio documental del país, y sin duda redundará en un beneficio para estos papeles que han esperado demasiado tiempo para salir a la luz.

Sabemos que pensar el archivo en el contexto de la biblioteca no es tarea fácil, ya que la formación académica de los bibliotecólogos no es suficiente para abordar este tipo de documentos, a lo que se suma generalmente la falta de personal –sobre todo especializado y multidisciplinar– en la mayoría de las instituciones, tal como quedó expuesto en los casos analizados. Si además tenemos en cuenta que junto con los fondos bibliográficos y documentales pueden coexistir objetos de museo, la situación se complejiza aún más. Se vuelve necesario que la bibliotecología, la archivología y la museología actúen en conjunto a fin de garantizar un tratamiento integral a los materiales (Yarrow, Clubb y Draper, 2009).

Una situación ideal para nuestras instituciones sería contar con un equipo de trabajo interdisciplinario formado por archivólogos, bibliotecólogos y museólogos, que con sus saberes relacionados favorezcan un mejor tratamiento de los documentos que luego son puestos a disposición del público. Pero las realidades institucionales pocas veces se acercan a la situación ideal, por lo que consideramos indispensable la capacitación específica y, sobre todo, el

trabajo en colaboración entre las diferentes profesiones y los diversos tipos de instituciones culturales. Sólo así las prácticas que se llevan adelante en las bibliotecas, en materia de archivos personales, incorporarán la perspectiva archivística para otorgarles la amplitud necesaria para visibilizar y a la vez dar valor a los documentos de archivo albergados en ellas.

Para finalizar, queremos resaltar la necesidad de que bibliotecólogos y archivólogos dediquen mayor atención a este tipo particular de archivo, compartiendo experiencias y saberes a través de la publicación de trabajos en el contexto de las ciencias de la información, que aporten a la conformación de un *corpus* disciplinar que favorezca un estudio más profundo y acabado de estas valiosas fuentes de información que constituyen los archivos personales.

Agradecimientos

Agradecemos a las siguientes instituciones por participar en la encuesta y hacer posible la presente investigación: Instituto Tecnológico de Buenos Aires. Biblioteca “Dr. Amadeo J. Galli”; Universidad Adventista del Plata. Biblioteca “E. Irving Mohr”; Universidad Católica de Córdoba. Sistema de Bibliotecas; Universidad de Buenos Aires. Facultad de Agronomía. Biblioteca “Arata”; Universidad de San Andrés. Biblioteca “Max von Buch”; Universidad Nacional Arturo Jauretche. Biblioteca Central; Universidad Nacional de Córdoba. Biblioteca “José María Aricó”; Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Filosofía y Humanidades. Biblioteca “Elma Kohlmeyer de Estrabou”; Universidad Nacional de Córdoba. Observatorio Astronómico de Córdoba. Biblioteca “Roberto F. Sisteró”; Universidad Nacional de Entre Ríos. Facultad de Ingeniería. Biblioteca “Dr. Eduardo A. Barbagelata”; Universidad Nacional de La Pampa. Facultad de Ciencias Veterinarias. Biblioteca Informática; Universidad Nacional de La Plata. Biblioteca Pública; Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas. Biblioteca “Raúl A. Granoni”; Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Naturales y Museo. Biblioteca “Florentino Ameghino”; Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales, y Facultad de Ciencias Veterinarias. Biblioteca Conjunta; Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Biblioteca “Profesor Guillermo Obiols”; Universidad Nacional de los Comechingones. Biblioteca; Universidad Nacional de Rafaela. Biblioteca; Universidad Nacional de Río Negro. Sede Alto Valle y Valle Medio. Biblioteca central; Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Humanidades y Artes. Escuela de Letras. Biblioteca de Letras; Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Psicología. Biblioteca “Dr. Juan Carlos Gardella”; Universidad Nacional de Rosario.

Instituto Politécnico Superior General San Martín. Biblioteca “Domingo Faustino Sarmiento”; Universidad Nacional de Tres de Febrero. Biblioteca y Centro de Documentación; Universidad Nacional de Tucumán. Facultad de Medicina. Biblioteca “Prof. Dr. Alfredo Amenábar”; Universidad Nacional de Villa María. Biblioteca Central “Vicerrector Ricardo Podestá”; Universidad Nacional del Litoral. Centro Universitario “Pablo Vrillaud”, Sede Reconquista. Biblioteca; Universidad Nacional del Litoral. Centro Universitario Gálvez. Biblioteca; Universidad Nacional del Litoral. Consorcio de las facultades de Bioquímica y Ciencias Biológicas, e Ingeniería y Ciencias Hídricas y Ciencias Médicas. Biblioteca centralizada “Ezio Emiliani”; Universidad Nacional del Litoral. Facultad de Ciencias Económicas. Biblioteca; Universidad Nacional del Nordeste. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Geohistóricas; Universidad Nacional del Nordeste. Dirección General de Bibliotecas. Biblioteca Central; Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Veterinarias. Biblioteca Agropecuaria; Universidad Nacional del Sur. Departamento de Humanidades. Biblioteca “Arturo Marasso”; Universidad Pedagógica Nacional. Biblioteca Central UNPE; Universidad Torcuato Di Tella. Biblioteca.

REFERENCIAS

- Aguado de Costa, Amelia. 2011. *Gestión de colecciones*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Albornoz Rugeles, Cristina. 2018. “¡Eran seis mil documentos! El archivo documental que Rogelio Salmona constituyó para la Universidad de los Andes”. *DEARQ: Revista de Arquitectura de la Universidad de los Andes* (22): 170-175.
<https://doi.org/10.18389/dearq22.2018.09>
- Bergaglio, Carolina y Mónica G. Pené. 2003. “Memoria colectiva: Su generación a partir de colecciones privadas”, en *Actas del V Congreso de Archivología del Mercosur, “Política archivística e identidad”*. Huerta Grande : Federación de Archiveros de la República Argentina; Asociación de Archiveros de la Provincia de Córdoba.
- Cruz Mundet, José Ramón. 2003. *Manual de archivística*. 5a. ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cucuzza, Héctor Rubén. 2007. “Allons enfants de la patrie: el archivo personal de Anunciada Mastelli”. *Archivos de Ciencias de la Educación* (1): 109-130.
<https://www.archivosdeciencias.fahce.unlp.edu.ar/article/view/AR-CHv01n01a05>
- Díaz Rodríguez, María del Rosario. 2008. “Entre bibliotecas y archivos: Los transgresores archivos personales”. *Biblioteca: Anales de investigación* 4.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6099056>
- Díaz Rodríguez, María del Rosario. 2013. “Archivos personales en Cuba: El fondo Fernando Ortiz”. *Biblioteca: Anales de investigación* 8-9 (8-9): 20-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704457>

- Giménez, Flavia y Florencia Bossié. 2013. "Archivos personales y manuscritos en la Biblioteca Pública de la Universidad Nacional de La Plata: Propuestas para su organización y su descripción", en *Actas de las VI Jornadas Internacionales de Filología y Lingüística y Primeras de Crítica Genética "Las lenguas del archivo"*. La Plata: FAHCE.
<http://jornadasfilologiaylinguistica.fahce.unlp.edu.ar>
- Goldchluk, Graciela. 2010. "¿Dónde sucede la literatura? Libro, manuscrito y archivo en Manuel Puig y Mario Bellatin". *El hilo de la fábula* 7 (8-9): 93-100.
<https://doi.org/10.14409/hf.v1i8/9.1919>
- Gómez Gómez, Alma Leticia y Gustavo Villanueva Bazán. 2007. "Ezequiel A. Chávez: Un archivo automatizado". *Biblioteca Universitaria: Revista de la Dirección de Bibliotecas de la UNAM* 10 (2): 169-180.
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/view/24714/23193>
- Guelfi Campos, José Francisco. 2014. "Preservando a memória da ciência brasileira: os arquivos pessoais de professores e pesquisadores da Universidade de São Paulo". Tesis de maestría, Universidade de Sao Paulo, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas.
<https://doi.org/10.11606/D.8.2014.tde-11122014-190123>
- Guerra, Ana. 2016. "A 10 años de trabajo con archivos y colecciones particulares en la Biblioteca Nacional (Argentina)". *Revista Electrónica de Fuentes y Archivos* 7 (7): 302-308.
<https://refa.org.ar/file.php?tipo=Contenido&id=163>
- Largo Vargas, Joan Manuel. 2019. "Ignacio Torres Giraldo y los lenguajes políticos en Colombia, 1893-1968". *Historia y Memoria* (18): 177-208.
<https://doi.org/10.19053/20275137.n18.2019.7385>
- Mastropiero Tellechea, María del Carmen. 2006. *Archivos privados: Análisis y gestión*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Pené, Mónica Gabriela y Carolina Unzueta. 2015. "Archivos de escritores, bibliotecas universitarias y acceso abierto", en *IV Jornada abierta de la cátedra Desarrollo de la Colección y de los servicios de acceso*. Buenos Aires: Julio Jatuf.
http://www.juliodiazjatuf.com.ar/pdfs/Segunda_gacetilla_JADECSA_2015.pdf
- Pollard, Riva A. 2001. "The Appraisal of Personal Papers: A Critical Literature Review". *Archivaria* 52: 136-150.
<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/12818/14029>
- Portela Filgueiras, Isabel. 2017. "El paradigma de los archivos personales: Estudio histórico-archivístico del fondo de Toribio del Campillo (1823-1900)". Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Filología.
<https://eprints.ucm.es/40737/>
- Prieto, Laura. 2016. "Valorización de archivos personales musicales mediante el sistema de catalogación relacional multidireccional: El ejemplo del Archivo Mantección". *Documentación de las Ciencias de la Información* 39: 241-282.
<https://doi.org/10.5209/DCIN.54418>
- Pulgarín Gallego, Marta Cecilia. 2017. "Revisión bibliográfica sobre archivos personales en Argentina, Brasil, Colombia, Cuba, España y México en el período 2006-2016". Trabajo de licenciatura, Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.
<http://hdl.handle.net/10495/9297>

- Ramos Villalobos, Roxana Guadalupe. 2017. "Socorro Bastida y Muro: Una vida en la danza". *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento* 5 (13): 63-76. <https://doi.org/10.21933/J.EDSC.2017.13.200>
- RBM: A Journal of Rare Books, Manuscripts, and Cultural Heritage. 2004. *The ARL "Exposing Hidden Collections" initiative* 5 (2). <https://rbm.acrl.org/index.php/rbm/issue/view/37>
- Ríos, Patricia. 2008. "La importancia de la organización y la conservación de un archivo personal". *Revista Universidad de Sonora* (23): 52-55. <http://www.revistauniversidad.uson.mx/revistas/23-11.pdf>
- Rosell León, Yorbelis. 2006. "Consideraciones teóricas sobre la transferencia de archivos personales e institucionales en Cuba: impacto de las tecnologías". *Acimed* 14 (4). http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci12406.htm
- Rucio Zamorano, María José. 2012. "Una puerta a la intimidad: Control técnico y acceso a los archivos personales de la Biblioteca Nacional de España", en *5as. Jornadas Archivando*, coordinado por Javier González Cachafeiro, 9-24. León: Fundación Sierra Pambley. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5117373>
- Sanguinetti Epifanio, Néstor. 2018. "Los manuscritos de Delmira Agustini desde la crítica genética", en *Actas de las II Jornadas de discusión y I Congreso internacional, "Los archivos personales: Prácticas archivísticas, problemas meteorológicos y usos historiográficos"*, compilado por María Virginia Castro y María Eugenia Sik, 324-339. Buenos Aires: CeDInCI. <http://jornadasarchivos.cedinci.org/wp-content/uploads/2019/02/Actas-Jornadas-Archivos-Personales-ilovepdf-compressed.pdf>
- Santos, Ana Rita Oliveira. 2018. "Aprendizagem em ação: contributos para a preservação do Arquivo Pessoal de Joaquim Falcão Marques Ferrer". Trabajo de licenciatura, Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras. <http://hdl.handle.net/10316/82568>
- Santoyo Bastida, Beatriz. 2014. "Los archivos personales en México: su importancia, custodia y el valor de sus documentos como fuentes para la historia". *Bibliotecas y archivos* 1 (3): 39-46. <https://biblat.unam.mx/es/revista/bibliotecas-y-archivos-mexico-d-f/articulo/los-archivos-personales-en-mexico-su-importancia-custodia-y-el-valor-de-sus-documentos-como-fuentes-para-la-historia>
- Svicero, Thais Jeronimo. 2013. "Os arquivos pessoais e sua importância como patrimônio documental e cultural". *História e Cultura* 2 (1): 221-237. <https://doi.org/10.18223/hiscult.v2i1.869>
- Vautier, Marine. 2015. "Les archives personnelles, valeur, mémoire, émotions – Les archives d'une famille déracinée". Tesis de maestría, Université Angers, Faculté des lettres, langues et sciences humaines. <http://dune.univ-angers.fr/documents/dune5080>
- Yarrow, Alexandra, Barbara Clubb y Jennifer-Lynn Draper. 2009. *Bibliotecas públicas, archivos y museos: tendencias de colaboración y cooperación*. La Haya: IFLA. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/113.pdf>
- Zegers, Pablo. 2006. "El legado literario de Gabriela Mistral en el Archivo del Escritor de la Biblioteca Nacional de Chile", en *Seminario de Archivos Personales*, coordinado por Julián Martín Abad, 381-401. Madrid: Biblioteca Nacional.

Para citar este texto:

Pené, Mónica Gabriela, Florencia Bossié, Victoria Calvente y Flavia Giménez. 2021. “Los archivos personales conservados en bibliotecas universitarias argentinas y su importancia para la investigación y la cultura”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 143-160.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58272>

Una revisión sociotécnica de las redes sociales de una organización universitaria

Marco Brandão*

Artículo recibido:
20 de mayo de 2020
Artículo aceptado:
18 de septiembre de 2020
Artículo de revisión

RESUMEN

En ese artículo se plantean los indicadores de eficiencia para las redes sociales (RS) de una organización universitaria y se proponen algunas bases teórico-prácticas para investigaciones futuras que consideren importante el creciente uso de las RS en procesos de gestión. Se trata de una revisión teórico-conceptual sobre los aspectos sociotécnicos de las RS capaces de subsidiar una metodología de evaluación. Esta investigación es de naturaleza y enfoque aplicado, con objetivos exploratorios y descriptivos, realizando un análisis sociotécnico de las RS, el estudio de los lineamientos de la organización universitaria para las RS, el análisis del flujo de la

* Departamento de Fundamentos de Ciencias de la Sociedad, Universidad Federal Fluminense (UFF, Brasil)
marcobrandao@zipmail.com.br

información y las proposiciones de los indicadores de eficiencia que serán mencionados. Este artículo es producto parcial del proyecto principal denominado “El flujo de información a través de las redes sociales”, que plantea como principal producto una metodología de evaluación de eficiencia de las RS de una organización universitaria.

Palabras clave: Redes Sociales; Análisis Sociotécnico; Flujo de Información; Indicadores de Eficiencia

A socio-technical review of Social Media in a university organization

Marco Brandão

ABSTRACT

This paper intends to define efficiency indicators for using Social Media (SM) in a university setting, as well as to provide theoretical-practical bases for future research that takes into consideration the increasing use of SM in management processes. It is a theoretical-conceptual review of the socio-technical aspects of SM that is capable of subsidizing an evaluation methodology. It engages an applied approach, with exploratory and descriptive objectives, performing as such, a socio-technical analysis of SM, a study of university organizational guidelines for SM, an information flow analysis, and a proposal for efficiency indicators. This paper is part of a larger project entitled, “Information Flow through Social Media” which proposes as its main outcome an efficiency evaluation methodology for SM within university organizations.

Keywords: Social Media; Socio-Technical Analysis; Information Flow; Efficiency Indicators

INTRODUCCIÓN

La información en la web asume muchas posibilidades de usos y de interpretación. Constatado el impacto provocado por las tecnologías de información y comunicación (TIC), sus aspectos técnicos han cambiado la manera de actuación de organizaciones y personas a partir de las características que tiene la información en el ciberespacio, sus potencialidades y sus recursos.

Uno de estos recursos son las redes sociales (RS). Celaya (2008: 123) define las RS como “lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”, y la Wikipedia como “una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos donde los nodos representan individuos y las aristas las relaciones entre ellos”.

Estos “lugares” y la “estructura social” se presentan en la forma de sitios y/o aplicaciones para dispositivos móviles que operan en niveles diversos en la web, donde las personas y las organizaciones que los componen se conectan a partir de intereses o valores comunes. De esa manera, se pueden identificar las relaciones entre individuos, empresas, gobiernos, temas, permitiendo el flujo de información y su uso estratégico y eficiente.

El uso de las RS es tendencia en todo el mundo, como lo afirma Contre-ras Orozco (2017: 228): “hoy en día se han convertido en un espacio con muchas oportunidades para cualquier ámbito de actividad productiva, y pueden ser un instrumento fundamental para construir nuevas relaciones de cercanía y participación social en las actividades gubernamentales”. Además, desde que fueron creadas hasta la fecha, las RS han roto las barreras en cuanto a los procesos de comunicación e internacionalización, debido a que su alcance está más allá de las fronteras territoriales, culturales e ideológicas, en relación con los flujos de información internacional (Sánchez Vanderkast, 2002: 58). Por ello es que están llamadas a ser los medios líderes como canales de comunicación.

Asumiendo esa tendencia, en 2019 se consideró a México como el tercer país del globo en uso de las RS, lo que según el estudio *The Global State of Digital in 2019* de la plataforma de gestión de RS Hootsuite (Kemp, 2019) significa que ha llegado a los 83 millones de usuarios. Entre otros, eso implica que las RS han impactado en la vida de más de la mitad de la población del país. Nos preguntamos: ¿de qué forma?

Son distintos los intereses que unen a las personas alrededor de valores, temas, organizaciones, así como son distintos los objetivos que tienen las diferentes RS. Caldevilla Domínguez (2010) clasifica en cinco los tipos de RS de acuerdo a la prioridad de sus usos: 1) Generales (e.g. Facebook, Twitter); 2)

Fans – para compartir intereses en común (e.g.: películas, música, deportes, etc.); 3) Estados vitales – grupos específicos de personas (e.g.: padres, personas que están por casarse, abuelos, etc.); 4) Contenidos – para compartir videos y/o fotografías (e.g.: YouTube, Instagram), y 5) Profesionales y activistas (e.g.: LinkedIn, Academia.edu, etc.). Autores como Celaya (2008: 123) dividen a las RS en 1) Profesionales, 2) Generalistas y 3) Especializadas. En ambos casos, los autores nos dan a entender que las RS se distinguen en cuanto a los objetivos y, por lo tanto, sus seguidores las prefieren por sus necesidades de información.

Con base en el estudio de Hootsuite (Kemp, 2019), las RS más conocidas y utilizadas en México son, en primer lugar, YouTube, con 95 % de usuarios activos; en segundo lugar Facebook, con 93 % de usuarios activos; en tercer lugar WhatsApp, con 87 % de usuarios activos; en cuarto lugar FB Messenger, con 64 % de usuarios activos, y en quinto lugar Twitter, con 57 % de usuarios activos, acompañando la tendencia mundial de uso de RS de carácter general.

Con ese gran uso de RS generales por la población mexicana, la evaluación de su impacto es difícil y compleja debido a los diferentes usos que uno puede hacer con las RS. Es decir, las RS pueden servir para todo, desde la comunicación, entretenimiento, movilidad, hasta las actividades laborales, comerciales, gubernamentales, académicas: en ese universo, seguro habrá personas que pertenecen a distintos grupos, temas, guardando con ellos distintas relaciones y objetivos.

Por esa razón, los estudios sobre el impacto de las RS deben relacionarse tanto con sus objetivos en cuanto red como con las características e intereses de los usuarios que los hacen participar o seguir a grupos, temas u organizaciones. Existen indicadores que han sido desarrollados para analizar cómo es el flujo de la información en las RS dependiendo de esas relaciones, actividades y objetivos que persiga el individuo al relacionarse en el ciberespacio a través de las RS.

Por otro lado, las organizaciones que ocupan las RS esperan que ellas ofrezcan algún impacto a sus objetivos, a sus negocios, por lo que solamente el reconocimiento y la visibilidad de su marca no serían suficientes ante su comunidad de seguidores: se espera alguna influencia en ellos para que se identifiquen, se posicionen, consuman o se informen sobre los productos y los servicios de estas organizaciones.

Estos aspectos sociotécnicos de las RS pueden proveer a las organizaciones de información privilegiada sobre sus actividades a partir de una comunidad especializada de usuarios ubicados por el interés en sus acciones; sin embargo, en el universo de las RS generales, ¿de qué forma se puede considerar que estos aspectos impactan en los objetivos de la organización?

El propósito de este artículo es diseñar, a partir de los aspectos sociotécnicos encontrados en las RS y en las organizaciones, los posibles indicadores de eficiencia para las RS utilizadas por una organización y proponer bases teórico-prácticas para los estudios de la información teniendo así la posibilidad de revisar en futuros trabajos relacionados a las RS.

UNIVERSO Y METODOLOGÍA DE ESTUDIO

Frente a la diversidad de las relaciones y objetivos que establecen las organizaciones y los individuos con las RS, el universo contemplado en ese estudio son las RS de una entidad académica de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM): el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI), el cual ofrece el espacio ideal para el tema al ser una de sus especialidades.

El IIBI ha cumplido en 2019 una década en haber puesto en funcionamiento sus RS y con ello el haber cambiado y ajustado su forma de comunicación a las nuevas tendencias de comunicación social, tanto con su comunidad interna como con la comunidad universitaria nacional e internacional; ha sido una de las entidades académicas de la UNAM pioneras en el uso de la RS, habiendo mostrado que las RS serían y serán los medios de comunicación del siglo XXI. De acuerdo con lo anterior, es oportuno indagar la manera en que las RS del IIBI han pasado de ser sólo un punto de encuentro a canales de comunicación que cumplen con las funciones sustantivas de investigación, docencia y difusión de la cultura como organización universitaria, objetivos de la UNAM. Actualmente cuenta con más de 34 000 usuarios en sus perfiles de Facebook, Twitter y YouTube, un número expresivo dentro de las tendencias apuntadas por Hootsuite (Kemp, 2019).

Además, el uso de las RS en la educación superior ha llamado la atención de muchos investigadores que buscan entenderlas con las finalidades educativas, que según Veletsianos (2011: 1) incluyen una gran variedad de tópicos:

(...) youth's online practices (Ito et al. 2009), the relationship between online social networks and educational outcomes (Kirschner & Karpinski 2010; Junco et al. 2011), and students' attitudes towards online social networks (Hew 2011). Recent literature has also proposed that participatory Internet technologies may offer expanded opportunities to scholars for professional endeavours, transforming the ways academics engage in teaching and research (Greenhow et al. 2009; Katz 2010). For example, scholars can maintain ongoing interactions with geographically dispersed colleagues, post drafts of their manuscripts online and invite colleagues to comment and critique their work prior to formal publication

(e.g. Conole 2011), or they can work with others on a large scale, capitalizing on a group's collective intelligence and division of labour, to solve hard problems [e.g. see Gowers & Nielsen (2009) and Gowers success in engaging numerous individuals in finding a proof for a complex mathematical problem].

En relación con las maneras con las cuales la educación y la investigación han sido desarrolladas por estas organizaciones, las RS han posibilitado prácticas que permiten desde la innovación de los procesos de instrucción (enseñanza y aprendizaje) hasta la gestión de la organización para la percepción de sus resultados y de su impacto. Incluso, apunta Veletsianos (2011: 9), igual han sido ocupadas como factor de identidad corporativa y profesional de usuarios que ponen en evidencia sus trabajos y éxitos profesionales:

- Mention of my presentation at [University Name]: [URL]
- Heading to [University Name] to give a talk to the [name] Group: [URL]
- Appreciative for the comments and the hundreds of views/day on this presentation: [URL].

In addition to sharing information regarding lectures and presentations, participants also shared links to interviews that they gave:

- In my interview with the editor of [name], I discuss [topic]: [URL]
- [URL]: My interview on [topic related to professional interests]
- Interview with [Periodical name]: [URL]

Enfocada, por lo tanto, en el aspecto de la gestión de la información de una organización universitaria, esta investigación tuvo naturaleza y enfoque aplicado, con objetivos exploratorios y descriptivos. Como un estudio exploratorio (Triviños, 1987: 109-110), se hizo una revisión bibliográfica y documental para identificar las características de la organización y los indicadores posibles para sus RS –el objetivo de ese artículo– y, a continuación, proponer una metodología de evaluación de eficiencia con estos indicadores.

Por ello, se realizaron las acciones siguientes: 1) un análisis sociotécnico de la organización universitaria y de las RS en conformidad con los abordajes de Trist y Bamforth (1951), Emery y Trist (1960), Manrique Valenzuela y Gonzalez Álvarez (2013), Caldevilla Domínguez (2010), Contreras Orozco (2017), Hütt Herrera (2012), revisando sus estructuras y realidad actual; 2) el estudio de los lineamientos de la UNAM para las RS (UNAM, 2014); 3) el análisis del flujo de la información con base en Devlin (1991) y Sánchez Vanderkast (2002); y 3) la proposición de los indicadores de eficiencia que pueden ser mencionados.

Ese artículo fundamenta el proyecto de investigación “El flujo de información a través de las redes sociales”, que plantea como principal producto una metodología de evaluación de eficiencia de las RS de organizaciones universitarias, llevado a cabo en el marco de una estancia de investigación en el IIBI, la cual fue auspiciada por el Gobierno de México a través de la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID).

UNA REVISIÓN SOCIOTÉCNICA DE LAS RS

Trist y Bamforth (1951) y Emery y Trist (1960) fueron los primeros que acuñaron la expresión *socio-technical system* en un estudio sobre organizaciones. Para ellos, un sistema sociotécnico involucra los aspectos sociales de las personas, la colectividad, los aspectos técnicos de la estructura organizacional y los procesos. Un sistema sociotécnico debe describir una compleja interacción entre los seres humanos, las máquinas y el ambiente donde se encuentran.

Los sistemas sociotécnicos tienen la premisa de que la cultura y la tecnología son variables dependientes, es decir, el cambio en una produce cambios en la otra. Por eso, su abordaje ha sido empleado en muchos estudios, entre ellos los arqueológicos y económicos, y actualizado por investigadores como Perrow (1978), Ropohl (1982), Cummings y Worley (1993), Badham, Clegg y Wall (2000) y Geels (2004) (citados por Manrique Valenzuela y Gonzalez Álvarez, 2013: 2).

Kingdon (1973: 3) establece que un enfoque del sistema sociotécnico está constituido de tres subsistemas principales: el sistema gerencial, responsable del desarrollo organizacional y la toma de decisiones; el sistema social, soporte para el flujo de información requerido por el sistema técnico, y el sistema técnico, que garantiza el flujo de la información.

En rigor, por lo tanto, las RS requieren un abordaje sociotécnico. En el universo de ese estudio, este abordaje exige una mirada sobre la Organización UNAM a través de su Plan de Desarrollo Institucional (el sistema gerencial), sobre la comunidad universitaria (el sistema social) y sobre sus RS (el sistema técnico).

La UNAM cómo sistema gerencial

La UNAM es una de las más prestigiadas y reconocidas instituciones educativas y científicas del mundo. En su último Plan de Desarrollo Institucional ha elegido como uno de sus programas estratégicos el acceso, uso, aplicación y desarrollo de las TIC y de las TAC (Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento)

para la mejora del ejercicio y cumplimiento óptimo de las funciones de la Universidad (UNAM, 2017: Programa 7).

Dicho Programa Estratégico influyó en las decisiones respecto de las RS de la UNAM como parte del sistema técnico que garantiza el flujo de la información, reconociendo que

La Universidad del siglo XXI debe concebirse como un espacio en el que las TIC impacten en todos sus ámbitos. La modernización de estos procesos deberá incluir la forma en que se enseña y en la que aprenden los alumnos, la estructura y funcionamiento de las bibliotecas, la edición y publicación de libros y revistas, la integración de acervos institucionales, la evaluación permanente de acciones, la difusión de las actividades culturales, la administración, las gestiones jurídicas y la comunicación entre universitarios. (UNAM, 2017: 30)

Eso implicó la creación de un plan maestro para el uso y aplicación de las TIC en todos los ámbitos para la sistematización de la información relacionada con la Universidad y su quehacer, así como para la interacción con las comunidades universitaria y externa. De ahí la creación del *Instructivo de uso para la Redes Sociales Institucionales de la UNAM* (UNAM, 2014), un documento que establece que las entidades y dependencias incorporen buenas prácticas en el uso de las RS Twitter, Facebook y YouTube, así como la conformación del sitio web institucional, en el que se deben colocar, entre otros elementos, los logos de la UNAM, la entidad o dependencia, la misión, el directorio, etc., con el objetivo principal de integrar las cuentas de la RS institucionales para enriquecer la interacción y la colaboración con la comunidad universitaria en un trabajo conjunto de sus entidades y dependencias para una mayor visibilidad y apreciación del quehacer universitario (UNAM, 2014: 3).

Antes de esa política de información de la UNAM, el IIBI había creado sus RS institucionales, siendo una entidad pionera en la Universidad. A finales de 2008, cuando aún era el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), se decidió crear un perfil con atributo de persona en la RS Facebook, migrando esta cuenta a una página de fans a inicios de 2010 y de ahí, en 2012, con los cambios permitidos por la plataforma y tras el cambio del CUIB para el IIBI, para un perfil institucional, impactando en el alcance de seguidores de la entidad.

Acompañando ya los lineamientos del PDI 2011-2015 (UNAM, 2012), el IIBI incorpora a su Plan de Desarrollo 2012-2016 (Ríos Ortega, 2012) la línea de acción n° 3, la cual tiene entre sus consideraciones “promover los productos de investigación por medio de las redes académicas y sociales del IIBI; intensificar la transmisión en vivo utilizando los canales de la web: *Ustream* y *Livestream*;

asimismo extender el acceso abierto en YouTube y en el repositorio de videos del Instituto” (Ríos Ortega, 2012: 22-23).

El objetivo era aumentar la visibilidad de los productos de investigación y de las actividades académicas organizadas por el IIBI, además de concluir la incorporación en acceso abierto de la producción editorial del Instituto, cumpliendo con las enmiendas 14 y 16 de dicho PDI 2011-2015 (UNAM, 2012), el cual ya reportaba el uso de las RS como medio de comunicación con la comunidad universitaria y al refuerzo de la visibilidad en internet de la Universidad.

Así, en esa misma ocasión, al Instituto se han incorporado plenamente las RS Facebook, Twitter y YouTube, ampliando su visibilidad y presencia en Iberoamérica, fortaleciendo la comunicación entre pares de otras partes del mundo e incrementado la vinculación interinstitucional, potenciando la consulta y acceso a los productos de investigación y difusión. “Estas redes han sido muy importantes para promover y favorecer el acceso abierto de las publicaciones del Instituto y a los eventos académicos que realiza”, concluye el 2° Informe de Actividades 2013-2014 del IIBI (Ríos Ortega, 2014: 11).

Por lo anterior, se constata que, en los últimos años, el sistema gerencial que comprende la UNAM ha ido considerando las RS para su desarrollo organizacional y el IIBI ha adoptado prácticas basadas en esa tecnología (el sistema técnico).

La UNAM como sistema social

La UNAM como sistema social cuenta con el soporte para procurar el flujo de la información entre su público universitario (estudiantes, docentes, investigadores, técnicos) y el público externo. Estos públicos se relacionan de formas distintas con la Universidad y las informaciones que ellos necesitan o por ellos proporcionadas sirven a diferentes propósitos. Sin embargo, queda claro que las actividades científicas y educativas de la UNAM basan sus cimientos en la generación, transmisión, divulgación y aplicación del saber de sus investigadores, docentes y funcionarios: son ellos quienes realizan los aportes que contribuyen con el desarrollo social, económico, científico, cultural y político de México, cómo registra su PDI (UNAM, 2017: 11).

Las RS de la UNAM, por lo tanto, en una primera mirada, son productos del quehacer universitario dirigidos hacia los estudiantes, docentes, investigadores, técnicos de la institución y hacia al público externo, el cual se conforma también de estudiantes, investigadores y docentes de otras instituciones nacionales e internacionales y la sociedad en general (ciudadanos, organizaciones, gobierno, etcétera). De hecho, en ese último rubro se encuentran los 83

millones de mexicanos que hacen del país el tercero del mundo en uso de RS (Kemp, 2019). La respuesta de estos distintos públicos de las RS a los servicios y productos de la Universidad son muy variables y expresan las diferentes relaciones y objetivos que establecen los individuos con sus RS.

Entre las conclusiones del Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2019 (AIMX, 2019), de la Asociación de Internet Mx, encontramos que las RS son la principal actividad en línea de los mexicanos para utilidad en materia de comunicación, siendo Facebook la principal RS, mientras que 31 % de los usuarios pasan su tiempo conectados en alguna RS. En ese universo se encuentran las entidades académicas de la UNAM y sus usuarios moviéndose entre productores y *prosumidores* de la información (Terra y Rodríguez García, 2013: 1298). En ese momento se establece el reto para los profesionales de la información que cumplen con la misión de organizar, sistematizar, disponer y atender la comunidad universitaria de la UNAM en sus necesidades informativas.

Torres Vargas *et al.* (2015: 2-3) considera que la innovación tecnológica ha generado una ruptura que hace desaparecer productos y servicios y ocasiona el cambio de las organizaciones, introduciendo nuevas estructuras, funciones y responsabilidades internas y externas, redefiniendo las estrategias que la influyen, y eso ha impactado en las bibliotecas y servicios de información, tan necesarios al contexto universitario.

Así, en la reestructuración técnica del profesional de la información, se han contemplado cambios significativos de su actuación debido a las transformaciones tecnológicas y a la forma en cómo la producción, la organización, el acceso y el uso de la información se procesa con ellos. En ese sentido, en un sistema social como el de la UNAM, las implicaciones son extremadamente significativas, ya sea por el contexto mexicano, ya sea por la naturaleza de la institución de generar, transmitir, divulgar y aplicar el saber de sus investigadores, docentes y funcionarios a un público diversificado y con diferentes necesidades de información.

Si antes la biblioteca era considerada como el espacio de información donde las personas podrían satisfacer sus necesidades y objetivos de información, hoy en día ya no es exclusivo. Además de ampliarse en términos de su alcance, permitiéndose hacer disponible su acervo en línea, accesible a cualquier hora y en cualquier parte del mundo, la biblioteca trata en su cotidiano con otros espacios de información, con nuevas formas de producción y de consumo de información, con una nueva dinámica de la información, con ciclos cada vez más rápidos y afectos a usuarios que asumen sus diferentes papeles a través de ello: alguien que busca, pero que también ofrece información.

Así también, como un sistema social, la UNAM alcanza a un público no restringido a sus estudiantes, docentes, investigadores y técnicos, ni solamente a un público externo ubicado cerca de la institución, sino también a un público de estudiantes, investigadores y docentes de instituciones internacionales, la sociedad de otros países (ciudadanos, empresas, gobierno, etc.) por medio de las TIC. La responsabilidad de sus profesionales –especialmente los profesionales de la información– está en brindar a México y al mundo el quehacer de la Universidad con recursos como las RS institucionales en un universo de miles de usuarios con miles de necesidades informativas.

La UNAM cómo sistema técnico

Por lo anterior, la Universidad reconoce las RS como uno de “los medios digitales más utilizados en la actualidad por la sociedad en general” y “las emplea como un medio para difundir el quehacer universitario que se gesta día a día” (UNAM, 2020). El *Instructivo de uso para la Redes Sociales Institucionales de la UNAM* deja claro que las RS son “un canal valioso de comunicación adicional” y “abren una posibilidad excepcional para un contacto inmediato e interacción con la comunidad universitaria y la sociedad” (UNAM, 2014: 3). Así que las RS forman parte del sistema técnico de la UNAM, siendo además parte de sus estrategias de relacionamiento, oferta de productos y servicios.

En el IIBI, la Secretaría Técnica es el área encargada de tres de los departamentos que trabajan de manera colaborativa para lograr un óptimo desarrollo de las actividades del Instituto relacionadas con su Plan de Desarrollo: el Departamento de Cómputo, el Departamento de Publicaciones y el Departamento de Difusión y Educación Continua. Entre sus tareas estratégicas se encuentran la divulgación de la actividad académica, de la producción literaria y de los servicios que presta el Instituto. El Departamento de Difusión y Educación Continua es el encargado de gestionar las RS de la entidad.

La actividad del IIBI en los medios electrónicos es indispensable para el desempeño de sus actividades e impacto social y ellos han sido seleccionados de acuerdo a la necesidad de comunicación y las tendencias actuales de la interacción social a través de internet, particularmente en el contexto mexicano. Desde las herramientas más básicas, como el correo electrónico, hasta las avanzadas como el *streaming*, esa diversidad de TIC que utiliza el Departamento de Difusión y Educación Continua de la entidad para llevar a cabo la información y la comunicación se debe a que el público al que se dirige está compuesto por grupos de personas de segmentos distintos entre sí y debido a esto sus necesidades de información, su manera de interactuar o simplemente

recibir un mensaje varían de acuerdo a la edad, ubicación geográfica, condición económica, preparación académica, acceso a la tecnología, etc. Por este motivo, la comunicación que ocurre puede darse por un solo medio o por una combinación de todos los que dispone el Instituto. En el enfoque aquí propuesto referente a las RS, el sistema técnico considerado serán las cuentas oficiales de las RS:

Facebook (<https://www.facebook.com/IIBI.UNAM.MX>)

Twitter (https://twitter.com/IIBI_UNAM_MX)

YouTube (<https://www.youtube.com/user/CUIB100>)

EL FLUJO DE INFORMACIÓN EN LAS RS: UN RETO PARA LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN

Torres Vargas *et al.* (2015: 4) apuntan que la gestión de las RS es también una atribución de los profesionales de la información en el nuevo contexto de producción, organización, acceso y uso de la información. De hecho, estos autores nos presentan como principales retos de dicho profesional en relación a las RS:

1) *Plan and identify users and needs*: Project the supply of information resources, staff training, and users guidance. Spread the news about the benefits of creating social networks for the community's information and knowledge. Establish guidelines, standards and quality indicators.

[...]

3) *Implement the integration of social networks, applications and Web 2.0 tools in their institution website*: These instruments are useful for the promotion of library services through platforms and in the organization and exchange of contents (YouTube, iTunes, Twitter, Facebook). (Torres Vargas *et al.*, 2015: 7)

Además, identifican un tipo de usuario de información –los *Web 2.0 users*– a quienes les gusta la colaboración, el trabajo en equipo y las RS, lo que ha representado un enorme desafío para el nuevo bibliotecario, a quien llaman *Blended Librarian* (Torres Vargas *et al.*, 2015: 7).

Además de estos retos, está la realidad de México: el tercer país en uso de las RS de carácter general, figurando Facebook, YouTube y Twitter entre las primeras, lo que abarca un público diversificado consumidor y *prosumidor* de información del que forma parte la comunidad universitaria, como lo confirma Veletsianos (2011: 10): “the findings indicate that scholars networked

participation is a complex and multifaceted human activity where personal and professional identities blend, and where participatory digital practices meet individual reflections, fragmented updates, and social interaction”.

En torno a esto es necesario alcanzar al usuario de las RS universitarias en sus necesidades de información, organizando, apartando, clasificando sus diferentes usos y buscando entender de qué forma estos aspectos impactan con los objetivos de la organización en el cumplimiento de sus programas estratégicos. Visto que los usuarios de las RS de carácter general tienen distintos objetivos y características, debe considerarse que quienes se vinculan a las RS de una organización universitaria tengan/tienen con ella alguna relación, ya sea como estudiantes, docentes, investigadores, funcionarios o profesionales del campo, externos o no a la organización.

Es bueno distinguir también que una RS de una organización universitaria no es lo mismo que una RS académica. Mientras que la segunda está constituida por redes especializadas (profesionales, *colegios invisibles*), la primera se trata de las redes institucionales de las que dispone la institución en estos canales. En estas RS, el flujo de la información sirve a distintos usuarios, circulando entre distintas personas, sectores y organizaciones. El matemático Keith Devlin (1991), en su libro *Logic and Information*, señala que la información abstracta sirve para clasificar estados de cosas concretos y el flujo de información para indicar la clasificación de esa información. Desde ese punto de vista, la información de las RS nos presenta un primer estado de cosas que transporta información acerca de un segundo estado de cosas: “la información de la información” (e.g.: la cantidad de seguidores en una RS, su tema/campo de inserción, etc. son las informaciones; quiénes son estos seguidores, qué hacen, qué necesitan etc. forma parte del flujo de información).

Sánchez Vanderkast (2002: 56-57) ubica los estudios de flujos de información en conformidad con lo propuesto por David Bender: como un tópico de las políticas de información. Lo anterior, considerando los pronunciamientos principales de la automatización y de la era de la información que dominaron los años setenta y ochenta, se refiere a los flujos de información transfronteras, los cuales tiene sus fundamentos en los sistemas de cómputo, en las telecomunicaciones y en los contenidos, considerado los contenidos como 1) los servicios de datos disponibles por medio de bancos de datos, videotexto, publicaciones electrónicas, video, imagen, audio y los multimedios, 2) los datos de índole financiera y bursátil que apoyan el comercio internacional, y 3) la información gubernamental y no gubernamental (Sánchez Vanderkast, 2002: 58). Estos contenidos son, sin vía de duda, contenidos de las RS.

El reto está en interpretar estos flujos para que los servicios de información por vía de las RS ofrezcan indicadores que demuestren cómo impactan en los objetivos de la organización.

LOS INDICADORES DE EFICIENCIA DE LAS RS: LA PROPUESTA DE LOS KPI

Sánchez Vanderkast (2002: 60) nos presenta la clásica ecuación de Shannon cuando el tema se refiere a la evaluación de la eficiencia de la información. Con base en ello, la métrica de la eficiencia de la información es una relación que debe tomar en cuenta la aplicación de la información con base en los costos y el incremento de la comunicación, lo que es dado por la fórmula

$$In = \frac{K \ln}{p}$$

donde In representa la información, K es la constante, $\ln$ es el logaritmo natural con base en la entropía y p la probabilidad. Cuanto menor la entropía, menor la incertidumbre y mayor la eficiencia de la información. Aplicado a los sistemas humanos como los representados por las RS, la entropía es muy alta, especialmente por la dinámica de los seguidores.

Además de las características y las configuraciones de los dispositivos que acceden a las RS (e.g.: hacerlo desde un *smartphone* implica capacidades relacionadas a la conexión web, procesamiento, memoria, ubicación geográfica del usuario, interoperabilidad entre otras aplicaciones y servicios autorizados en el dispositivo del usuario, etc.), el valor de la información en el ciberespacio sigue dependiendo de contexto, de quién la produjo, para qué la produjo, y el grado de su impacto se puede identificar por las interacciones generadas en el grupo de usuarios, en el atendimento a la oferta de productos/servicios/información, a muchas situaciones que determinan la manera con la cual uno se relaciona en una RS. Un estudiante universitario posiblemente se va asociar a la RS de su organización y eso no implica que las informaciones ahí le causen cambios de comportamiento o actitudes relacionadas a lo que ofrece la Universidad por ese medio.

La cantidad de información contenida en un mensaje, más allá del número de dígitos binarios (*bits*) necesarios para codificarla, implica las pérdidas, los ruidos, las distorsiones, las distracciones, las impresiones de los receptores, y eso vuelve muy alta la entropía de la información de una RS, ya que los niveles de interacción y respuesta de sus seguidores dependen de estos grados de influencia en sus aparatos, dispositivos, intereses personales, objetivos con la RS, comportamiento, entre otros.

Por eso, y teniendo en cuenta la interpretación de Weaver sobre la propuesta de Shannon, Sánchez Vanderkast (2002: 60) señala la consideración

de los tres niveles de posibles problemas para la eficacia de la información con base en la entropía de los sistemas humanos, que son los de perspectiva técnica, la semántica, y la psico-conductual, así como las propuestas para superarlos (*Tabla 1*).

Problemas	Descripción	Superación
Técnica	Afectan la medida de la precisión de los mensajes transmitidos y su recepción por parte del destinatario.	La infraestructura adecuada.
Semántica	Con base en el modelo E–M–R, incurre en el cuestionamiento sobre qué tan precisos son los vocabularios utilizados para describir algo o una cosa.	La selección de una fuente ideal.
Psico-conductual	Algo que se verá reflejado en la toma de decisiones y la transformación de conductas de los sujetos.	El emisor: insumo, mensajes, preguntas. El receptor: salida mensaje, problema resuelto/toma de decisiones.

Tabla 1. Los tres niveles de posibles problemas para la eficacia de la información
Fuente: adaptado de Sánchez Vanderkast (2002: 60-62)

En la búsqueda de indicadores que consideren tanto la eficiencia de la información como los mencionados niveles de posibles problemas para la eficacia de la información y la entropía de las RS, encontramos la métrica de los *Key Performance Indicators* (KPI). Los KPI son presentados como las principales métricas para evaluar los procesos de gestión. En función de los distintos objetivos en las RS, las organizaciones tendrán también distintos objetivos de acuerdo a su sistema gerencial y social, es decir, en función de aquello que quieran obtener con la información de las RS. En el caso de las RS de las entidades de la UNAM, queda claro que el objetivo de la Universidad es enriquecer la interacción y colaboración con la comunidad para que se logre una mayor visibilidad y apreciación del quehacer universitario (UNAM, 2014: 3).

Los KPI responden por parte de estos indicadores, especialmente porque ellos se reportan a las características generales de las organizaciones. Fontalba (2018), consultora de Planeta Ttandem, presenta tres objetivos generales de las organizaciones en materia de uso de las RS, los cuales son métricas de los KPI para las RS (*Figura 1*).

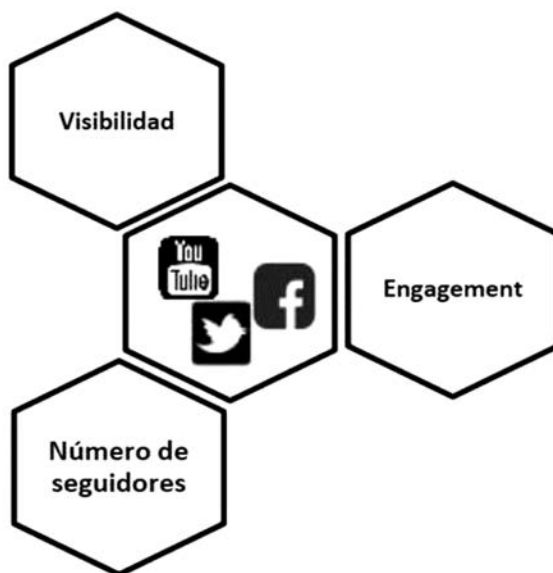


Figura 1. Métricas básicas de los KPI para las RS

Fuente: adaptado de Fontalba (2018)

La visibilidad se refiere a dos indicadores: 1) de alcance, que es el número de personas que ha visto una publicación, y 2) de impresiones, que es el número de veces que las publicaciones fueron vistas. Un mismo usuario que ve varias veces una publicación posibilitará el registro de varias impresiones; sin embargo, el alcance de la publicación será sólo 1 por tratarse del mismo usuario. Para superar el sesgo y considerar el factor como un indicador clave, Mejía Llano (2019) propone la siguiente fórmula:

$$U = \frac{D(u)}{P}$$

donde U es el número de usuarios alcanzados promedio por publicación; D representa el número de usuarios alcanzados últimos 28 días, y P es el total publicaciones en el periodo de 28 días.

El número de seguidores, también llamado *de tamaño de comunidad* (Mejía Llano, 2019), se refiere al número total de seguidores de la RS (S) y

permite identificar su crecimiento. El S es un número absoluto, lo cual se lee directamente en el perfil de la RS y para considerarlo como un KPI es importante tener en cuenta el día y la hora de su obtención.

El *engagement* se refiere a la generación de relación con el público (E). Según Fontalba (2018), cuanto mayor sea E, mayor la audiencia y la posibilidad de decisión del usuario por el producto o servicio. Se puede calcularlo en cada publicación realizada, en cada RS o en un conjunto de RS con la fórmula

$$E = \frac{I_{(100)}}{U}$$

donde I es el total de interacciones. Son considerados como I la suma del número de *likes* con el número de *shares* y el número de comentarios. Eso es análogo a la consideración que hacen los investigadores en la exploración inicial de un tema: por lo general, se eligen los libros y artículos más conocidos, mejores evaluados por pares, y más citados para establecerse una referencia de lo que se va a leer. Una publicación en una RS que haya sido vista por 100 personas ($U = 100$) y haya generado 25 *likes*, dos *shares* y tres comentarios ($I = 30$), tendrá un *engagement* de 30 % ($E = 30\%$).

Estas métricas básicas de los KPI para las RS pueden ser aplicadas a la totalidad de las organizaciones. En el mundo corporativo aún son considerados los KPI *Click Through Rate* (CTR), *Cost per Lead* (CPL), la Conversión y el *Return of Investment* (ROI) (Mejía Llano, 2019). Como un segundo movimiento en esa proposición de indicadores de eficiencia de las RS de organizaciones universitarias, se hace la adaptación de los indicadores CTR y Conversión por entenderlos como aplicables a las instituciones públicas, como es el caso de la UNAM, ya que los otros presumen retorno financiero.

El KPI CTR indica el número de clics en cada publicación de una RS. Mejía Llano (2019) sugiere utilizar la herramienta Bitly.com, ya tradicionalmente conocida para identificar el número de clics en cada publicación. El factor de impacto se mide con la siguiente ecuación, donde C es el número de clics en los últimos 28 días:

$$CTR = \frac{C_{(100)}}{U}$$

Desde un punto de vista corporativo, por efecto se debe esperar un mayor conocimiento de la marca así como un incremento en los ingresos de la corporación por mayor comercialización de sus productos/servicios. Para una organización universitaria pública, que no tiene la finalidad de generar ingreso financiero, ese retorno debe ser mensurado de otra manera.

Un primer retorno consiste en considerarse el KPI Conversión. Vilma Núñez (2018) define en lenguaje corporativo ese KPI como el porcentaje de usuarios que han pasado de fans a clientes e indica la fórmula siguiente para obtenerlo:

$$PC = \frac{S_{(100)}}{W}$$

donde PC es el porcentaje de conversión y W indica el total de visitantes al sitio web desde las RS en el mismo periodo. Sin embargo, la simple visita al sitio web de la organización desde las RS no convierte un fan en un cliente o, mejor dicho, este indicador determina precisamente el aporte que está haciendo la RS en el sitio web, pero no garantiza que el seguidor se decida sobre la adquisición del producto/servicio de la organización. Una vez más, desde un punto de vista corporativo, el efecto impacta en el incremento de los ingresos de la empresa, pero para una organización pública es necesaria una mirada al detalle del flujo de la información en sus RS.

LA PROPOSICIÓN DE KPI BAJO EL FLUJO DE LA INFORMACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA

Con el reto bibliotecológico/de las Ciencias de la Información de interpretar los flujos de la información a través de las RS para ofrecer indicadores que demuestren cómo impactan en los objetivos de una organización universitaria, las primeras preguntas consideran la institucionalidad de la RS: ¿es necesario que haya agentes para que se dé el flujo de la información? ¿Quiénes son estos agentes? ¿Cómo se explican las propiedades del flujo informativo?

El sistema social del IIBI/UNAM tiene como soporte para el flujo de la información su público universitario de estudiantes, docentes, investigadores y técnicos internos y externos a la institución. Son ellos quienes producen y a quienes se dirige la información del quehacer de la entidad/Universidad. Sin embargo, la gestión de la información de la RS constituye tarea de agentes específicos de la entidad/Universidad.

Ese debe ser, por lo tanto, la premisa básica de una RS de organización universitaria: el flujo de la información empieza en el momento en que se elige difundir ciertas informaciones. En ese artículo no se discute la política de información del IIBI/UNAM, pero sí la acción de poner la información en las RS, tarea de los gestores de la institución. En el caso del IIBI, la gestión de sus RS está a cargo del sector de Difusión y Educación Continua: a través de sus Técnicos Académicos, toda la información de los trabajos, eventos y actividades del Instituto son publicadas en las RS y de ahí acompañadas en su proceso de impacto. La propuesta para evaluar ese proceso ha sido diseñada en este artículo.

En la construcción de los KPI bajo ese flujo de la información, la premisa que sigue es clasificar los tipos de información que son publicadas por el sector de Difusión y Educación Continua. Del análisis se obtienen tres tipos de información de las RS IIBI (*Tabla 2*).

Clase	Definición	Ejemplos
Institucionales	Emitidas por la alta gestión de la Universidad, la Rectoría, Secretarías, Direcciones.	Boletín, Informes periódicos, campañas, noticias de carácter institucional.
Notas informativas	Emitidas por la alta gestión de la Universidad y por la entidad.	Información de respuesta a situaciones internas y externas a la Universidad/entidad, instrucciones a la comunidad.
Eventos	Emitidas por la entidad.	Difusión de talleres, cursos, congresos, libros, participación de la entidad en organismos nacionales e internacionales.

Tabla 2. Tipos de información de las RS del IIBI/UNAM

Las respuestas de la comunidad interna y externa de la UNAM a cada uno de estos tipos de información son distintas, así como la forma de evaluar su impacto. De hecho, podemos aplicar a los tres grupos los indicadores de visibilidad, *engagement* y CTR; la Conversión interesa al tipo de información “eventos”, los cuales pueden ser mensurados con la participación de los seguidores (fans) en las actividades de la entidad como su público (clientes). Así, se propone para el indicador Conversión el siguiente KPI para la organización universitaria:

$$PC = \frac{A_{(100)}}{U}$$

donde A representa el número de personas que han participado de la actividad (asistentes) por obtener información desde las RS. Hay que clasificar también el tipo de participación en la actividad, si es presencial o en línea. Eso porque la RS YouTube tiene un objetivo diferenciado para las actividades de la organización: a través de ella se puede tanto acceder a la publicidad de un evento, nota informativa, información institucional o memoria de un evento, como también participar en ello a través de su transmisión en vivo (*livestream*). Así, ese KPI puede ser total (presencial + en línea) o por modalidades (presencial y en línea).

CONCLUSIÓN

Ese artículo concluye planteando un diseño de indicadores de eficiencia para las RS de una organización universitaria (*Figura 2*).

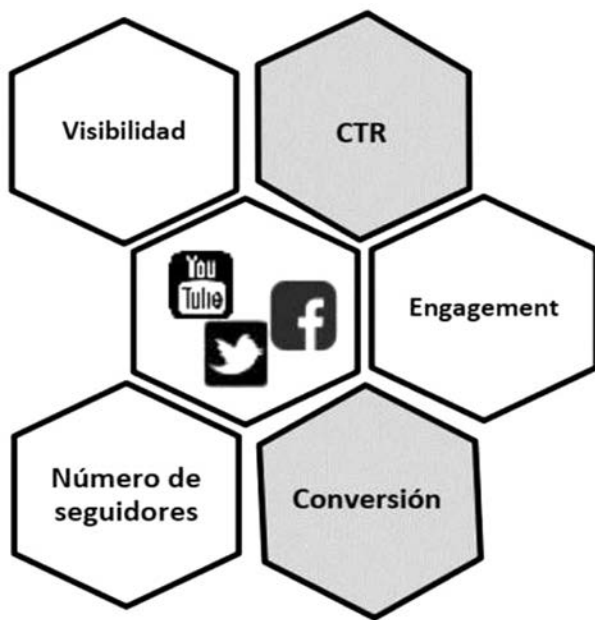


Figura 2. Métricas de los KPI para las RS de organizaciones universitarias

Mientras que el KPI Conversión es una adaptación dada por la ecuación

$$PC = \frac{A_{(100)}}{U}$$

Eso porque, sin presumir retorno financiero, las organizaciones universitarias públicas como la UNAM impactan sus actividades en otras bases, siendo la principal el nivel de participación de su público (A) interno y externo en el consumo de los productos y servicios de la institución.

Además, ese estudio ha aportado algunas bases teórico-prácticas para las investigaciones futuras que consideren el creciente uso de las RS por las organizaciones universitarias en sus procesos de gestión, ofreciendo las métricas hacia una metodología de evaluación de RS que tiene en cuenta sus aspectos socio-técnicos, el flujo de la información de la organización y la dinámica que asume la información en el contexto de la RS generales.

Agradecimientos

Al Gobierno de México, que a través de la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID) de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) ha patrocinado el proyecto de investigación “El flujo de información a través de las redes sociales”.

A la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que a través del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) ha ofrecido todas las condiciones técnicas y científicas para la realización de ese estudio.

A la Dirección del IIBI, la Secretaría Académica y la Secretaría Administrativa por todo el apoyo y soporte técnico en el proyecto.

Al personal del Departamento de Cómputo y del Departamento de Difusión y Educación Continua.

Al Seminario de Investigación Metadatos.

REFERENCIAS

- AIMX (Asociación de Internet MX). 2019. *15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2019*. Ciudad de México: Asociación de Internet MX. Fecha de consulta: 30 de noviembre de 2019.
<https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/habitos-de-internet>
- Caldevilla Domínguez, David. 2010. "Las Redes Sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual". *Documentación de las Ciencias de la Información* 33 (julio): 45-68.
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN1010110045A/18656>
- Celaya, Javier. 2008. *La empresa en la Web 2.0. El impacto de las redes sociales y las nuevas formas de comunicación online en la estrategia empresarial*, Barcelona: Gestión 2000.
- Contreras Orozco, Leticia. 2017. "Las redes sociales digitales como factor de proximidad entre la sociedad y los gobiernos subnacionales en México". *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas* 6 (12) (julio/diciembre): 225-249.
<https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i12.131>
- Devlin, Keith. 1991. *Logic and Information*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Emery, Fred Edmund y Eric Lansdown Trist. 1960. *Socio-technical Systems. Management Sciences Models and Techniques*, London: Pergamon Press.
- Fontalba, Txaro. 2018. "KPIs Redes Sociales. Los KPIs más importantes en Redes Sociales según los objetivos". *Planeta Ttandem* (blog). Fecha de consulta: 15 de enero de 2020.
<https://www.ttandem.com/blog/los-kpis-mas-importantes-en-redes-sociales-segun-los-objetivos>
- Hütt Herrera, Harold. 2012. "Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión". *Reflexiones* 91 (2): 121-128.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72923962008>
- Kemp, Simon. 2019. *Digital 2019: essential insights into how people around the world use the internet, mobile devices, social media, and e-commerce*. Vancouver: Hootsuite. Fecha de consulta: 30 de noviembre de 2019.
<https://hootsuite.com/resources/digital-in-2019>
- Kingdon, Jhon Wells. 1973. *Agendas, Alternatives and Public Policies*, New York: Harper Collins.
- Manrique Valenzuela, Katy y Miguel Domingo Gonzalez Álvarez. 2013. "Desarrollo de Sistemas Socio Técnicos en el área de Seguridad y Salud Ocupacional de una empresa de servicio". Trabajo presentado en el Congreso ALTEC 2013, Porto, Portugal, 23-31 de octubre. Fecha de consulta: 15 de enero de 2020.
http://www.altec2013.org/programme_pdf/429.pdf
- Mejía Llano, Juan Carlos. 2019. "Indicadores de Redes Sociales: principales KPIs y métricas de Social Media", *Juan Carlos Mejía Llano Blog* (blog) Acceso el 15 de enero de 2020
<https://www.juanmejia.com/redes-sociales/kpis-de-redes-sociales-guia-con-principales-metricas-e-indicadores-de-social-media>
- Núñez, Vilma. 2018. "Indicadores KPI: Qué son, cuántos tipos existen y recomendaciones", *VN Blog* (blog). Fecha de consulta: 15 de enero de 2020.
<https://vilmanunez.com/indicadores-kpi>

- Ríos Ortega, Jaime. 2012. *Plan de Desarrollo Institucional. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información 2012-2016*. Ciudad de México: IIBI/UNAM. Fecha de consulta: 15 de enero de 2020.
http://iibi.unam.mx/f/PDI_IBII_UNAM_2012_2016.pdf
- Ríos Ortega, Jaime. 2014. *2º Informe de Actividades 2013-2014 del Institucional Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información*, Ciudad de México: IIBI/UNAM. Fecha de consulta: 25 de enero de 2020.
http://iibi.unam.mx/f/2_informe_iibi_2013-2014.pdf
- Sánchez Vanderkast, Egbert John. 2002. "Los flujos de información: algunas reflexiones". *Investigación Bibliotecológica* 16 (32) (enero/junio): 55-70.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2002.32.3995>
- Terra, Ana Lucia y Ariel Alejandro Rodríguez García. 2013. "Descifrando la reestructuración técnica del profesional de la información con las argumentaciones de la economía global". Trabajo presentado en el VI Encontro Ibérico EDICIC, Porto, Portugal, 4-6 de noviembre. Fecha de consulta: 03 de febrero de 2020.
<http://eprints.rclis.org/22841>
- Torres Vargas, Georgina Araceli, Egbert John Sánchez Vanderkast, Ariel Alejandro Rodríguez García y Jenny Teresita Guerra González. 2015. "The Blended Librarian and the Disruptive Technological Innovation in the Digital World". *Open Access Library Journal* 2 (1764): 1-9.
<https://www.scirp.org/journal/PaperInformation.aspx?PaperID=68542&>
- Trist, Eric Lansdown y Ken Bamforth. 1951. "Some social and psychological consequences of the Longwall Method of coal-getting: an examination of the psychological situation and defences of a work group in relation to the social structure and technological content of the work system". *Human relations* 4 (1) (febrero): 3-38.
<https://doi.org/10.1177/001872675100400101>
- Triviños, Augusto Nivaldo Silva. 1987. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México). 2012. *Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015*. Ciudad de México: UNAM. Acceso 28 de noviembre de 2019.
http://www.planeacion.unam.mx/consulta/Plan_desarrollo.pdf
- UNAM. 2014. *Instructivo de uso para Redes Sociales Institucionales de la UNAM*, Ciudad de México: UNAM/DGCS. Dirección General de Comunicación Social, Comité de Comunicación de la Dirección General de Comunicación Social. Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2019.
<https://www.visibilidadweb.unam.mx/normateca/normaunam/Lineamientos-redessociales.pdf>
- UNAM. 2017. *Plan de Desarrollo Institucional 2015-2019*, Ciudad de México: UNAM. Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2019.
<http://www.rector.unam.mx/doctos/PDI-2015-2019.pdf>
- UNAM. 2020. *Visibilidad web UNAM*. Dirección General de Comunicación Social, Comité de Comunicación de la Dirección General de Comunicación Social. Fecha de consulta: 28 de noviembre de 2019.
<https://www.visibilidadweb.unam.mx/redes.html>
- Veletsianos, George. 2011. "Higher education scholars' participation and practices on Twitter". *Journal of Computer Assisted Learning* 28 (4): 1-14.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.2011.00449.x>

Para citar este texto:

Brandão, Marco. 2021. "Una revisión sociotécnica de las redes sociales de una organización universitaria". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 161-184.

<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58281>

Experiences using national statistics while researching in 22 libraries in five countries

Petra Düren*

Markku Antero Laitinen**

Ane Landøy***

Angela Repanovici****

Artículo recibido:

4 de abril de 2020

Artículo aceptado:

31 de agosto de 2020

Artículo de investigación

ABSTRACT

There is a growing need for libraries to use reliable and accessible data in order to show how good they are and perform in comparison to other libraries, since there is a constant reduction and closing down of libraries all over the world.

One resource for assessment are national statistics. However while doing research in five countries, comparing 22 public and academic libraries, researchers had difficulties in finding key performance indicators

* Faculty for Design, Media and Information, Hamburg University of Applied Sciences, Germany
petra.dueren@haw-hamburg.de

** Communication and Cultural Services, The National Library of Finland, University of Helsinki, Finland
markku.laitinen@helsinki.fi

*** University of Bergen Library, Norway
ane.landoy@yahoo.com

**** Faculty of Product Design and Environment, Transilvania University of Braşov, Romania
arepanovici@unitbv.ro

they could use in national statistics. Therefore, another research project started which compared selected indicators from these five national statistics, describing the indicators, contrasting their quality and analysing which indicators were missing in some countries.

Some other aspects are analysed as well, such as: which questions cannot be answered by national statistics, although they should, and what does it mean that not all libraries are participating and delivering their data for their national statistics.

As the importance of comparing data of libraries grows, it will also be realized a short exploration of IFLA's Library Map of the World.

Keywords: Library Data; National Library Statistics; Finland; Germany; Norway; Romania

Experiencias utilizando estadísticas nacionales mientras se investigaba en 22 bibliotecas en cinco países

Petra Düren, Markku Antero Laitinen, Ane Landøy y Angela Repanovici

RESUMEN

Existe una creciente necesidad de que las bibliotecas utilicen datos confiables y accesibles para mostrar qué tan bien funcionan y en comparación con otras bibliotecas, ya que hay una reducción constante y cierre de instalaciones en todo el mundo.

Un recurso para la evaluación son las estadísticas nacionales. Al investigar en cinco países, comparando 22 bibliotecas públicas y académicas, los investigadores tuvieron dificultades para encontrar indicadores clave de rendimiento en las estadísticas nacionales. Por lo tanto, comenzó otro proyecto de investigación que compara indicadores seleccionados de estas cinco estadísticas nacionales, describe los indicadores, compara su calidad y analiza qué indicadores faltan en algunos países. También se analizan otros aspectos: qué preguntas no pueden responder las estadísticas nacionales, pero qué significa que no todas las bibliotecas participen y entregan sus datos para su estadística nacional.

A medida que crece la importancia de comparar los datos de las bibliotecas, también se realizará una breve exploración del Mapa de Bibliotecas del Mundo de la IFLA.

Palabras clave: Datos de la Biblioteca; Biblioteca Nacional de Estadística; Finlandia; Alemania; Noruega; Rumania

INTRODUCTION

There is a constant reduction and closing down of libraries all over the world, and therefore a growing need for libraries to use reliable and accessible data to show how good they perform and how good they are in comparison with other libraries. The competition has become genuinely global (Laitinen, 2019: 263). “Modern academic [as well as public] libraries need reliable and accessible data in order to be able to measure and assess the quality of their services and the satisfaction of their users. Efficient and effective tools are essential in order to make better business and service decisions, and to make the library more visible” (Jilovsky, 2011: 48). This includes internal statistics and reports, annual reports for the public as well as data collected from the state or the national statistical providers.

Today, it is not enough for the library simply to quantify the extent of the resources or how they are used; one also must be able to show that this investment and availability of resources produces better results [e.g.] in terms of research and education in the university and that these services are being delivered in an efficient manner. This means that libraries must diversify their indices with which they are evaluated. The traditional library statistics represent a sound basis to do this analysis, but more is needed. (Laitinen and Saarti, 2012: 254.)

I.e., it is “[...] very evident that it is extremely important to segment and analyse segments of users investigating their behaviour, purposes and preferences” (Pors, 2010: 23). Furthermore, comparing the USA’s and China’s national library statistical system, Liu emphasized already in 1997, “[t]he library statistics generated are expected to describe and compare the effectiveness and efficiency of libraries” (193).

However, it is necessary to recognize the difference between longitudinal data for one specific library, showing development / trends / etc. over time versus benchmarking, needing comparable data from other (libraries in this case).

Benchmarking, as defined in *Encyclopedia of evaluation*,

is a method used by organizations to compare their performance, processes, or practices with peer organizations or those in other business sectors. This method can focus on performance, in which case one identifies the most important indicators of success and then compares one's own performance with that of other organizations. The focus can also be a particular process, such as billing or information technology. This method is common in business and industry, and it has seen growing acceptance in the public sector, where it is most associated with the identification of best practices. Often, benchmarking is a collaboration among like (similar) organizations that attempts both to identify important indicators of success and to provide data to the collaborating organizations about performance. (Mathison, 2005.)

In order for this process to be successful, there must be data for comparison, including comparable data collected in the same way, and data from entities that are interesting to compare with.

For libraries, one important resource for data would be national library statistics, even if “[i]t is awkward and tedious to compare results [...] when they are contained in separate publications” (Sumsion, 1997: 163). Here it is important to have national statistics that offer internationally comparable data and key performance indicators.

Librarians have been involved in collecting and disseminating statistics for many years. Utilising statistics to describe and assess the operation of library activities as a part of library tradition has received growing attention from researchers, policy-makers, library managers, and professionals. [...] The results [...] may also help the national statistical providers to obtain an understanding of the characteristics and pattern of use of their products. (Liu, 2001: 187)

and show them the importance of national statistics as well as giving them an idea of the importance of comparable data. Already in 2014 Landøy and Raade found out while doing research in testing the usability of national collection data in Norwegian academic libraries that “[o]ne conclusion is that benchmarking through use of national indicators is full of pitfalls, and that those pitfalls will only be discovered through actual usage and trials” (819).

Doing research regarding effects of the New Public Management (NPM) and austerity in European public and academic libraries in five countries (Finland, Germany, Great Britain, Norway and Romania), comparing 22 public and academic libraries, the researchers had difficulties in finding

key performance indicators in national statistics to use for this comparison (Düren et al., 2019a).

Therefore, it was decided to start another research project, comparing selected indicators of the five national statistics, describing the indicators, comparing their quality and analysing which indicators are missing in some countries. National library statistics as well as the IFLA Library Map of the World will be analysed in reference to the ISO Standards 11620 (ISO, 2014a) and 16439 (ISO, 2014b). The paper ends with conclusions and the need for further research.

For both research projects a document analysis (archival research) has been conducted. In addition to the basic methods of data collection, document analysis represents a further independent process group for obtaining and interpreting empirical data (Döring and Bortz, 2016: 533). In this genuine document analysis, existing or found documents (extant documents) are used. They were produced completely independently of the research process (Döring and Bortz, 2016: 533), as the national library statistics and the IFLA Library Map of the World in these research projects. In this case, these documents are publicly accessible and could be used without having to consider copyright and data protection issues (Döring and Bortz, 2016: 535). The qualitative content analysis is one possibility to evaluate this data material (Döring and Bortz, 2016: 535).

Also the national library statistics have undergone a quantitative content analysis (Schnell, Hill, and Esser, 2013: 397).

COMPARING LIBRARIES – HOW HELPFUL ARE NATIONAL STATISTICS?

What did we find in the first research project?

For the research project regarding effects of the New Public Management (NPM) and austerity in European public and academic libraries in five countries, comparing 22 public and academic libraries, the original idea for the research project included the comparison of data regarding information literacy for all of the 22 libraries (Düren et al., 2019a). The set of indicators that was required from the national statistics included:

- Visitors / visits,
- Virtual visits,
- Loans,
- Number of activities and events,

- Number of user trainings, and
- Participants in user trainings.

The idea was to compare the data over an eleven-year period from 2007 to 2017. In the following some examples of the different national library statistics are presented to show the difficulty in using these data for the above mentioned research project.

All researchers were asked to provide the above mentioned statistical data for the libraries, in which they conducted expert interviews with library leaders.

Finland¹

F1	Library visits	User training	Number of attendances at user training	Events
2007	1,255,964	*	*	*
2008	1,279,959	*	*	*
2009	1,218,304	*	*	*
2010	1,232,223	*	*	*
2011	1,216,734	*	*	*
2012	1,251,702	311	5,956	863
2013	1,163,322	274	5,052	842
2014	1,131,740	337	6,41	945
2015	1,134,023	484	9,073	869
2016	1,115,274	521	9,439	1,008

F1-Public library

* No data

Table 1

F2	Number of exhibitions	Number of events	Number of participants
2007	15	6	6,291
2008	24	8	6,067
2009	33	10	5,375
2010	27	15	5,901
2011	41	14	6,550
2012	51	16	6,885

1 See Research Library Statistics Database: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi> (accessed: 25.04.2019), and Finnish Public Library Statistics: <https://tilastot.kirjastot.fi/index.php?lang=en> (accessed: 25.04.2019).

2013	41	23	4,667
2014	28	19	4,940
2015	21	19	4,176
2016	33	13	6,546

F2-Academic library

Table 2

In Finland due to mergers, some data was not available. The library F2, e.g., started in 2010 as merger of three small universities and there was a need to add the numbers of these three university libraries together in 2007-2009 manually.

Also some indicators are missing at all, such as “Virtual visits” and “Loans” (in F1). The year 2017 was not available at the time of data collection. Also in F2 the events and exhibitions are separate indicators. The indicator “Number of participants” shows the numbers of attendants in user education of the library. In Finland, the numbers of attendants in exhibitions and events are not calculated because they happen in open space impossible to count the number of attendants. This makes the comparison of data over different countries again difficult.

Germany²

G1	Visitors	Virtual visits	Loans	No. of activities and events
2007	1,178,502	932,978	3,340,513	1,814
2008	1,269,334	1,245,417	3,478,557	1,854
2009	1,313,782	1,907,626	3,583,553	1,866
2010	1,141,154	*	3,498,198	1,898
2011	1,217,576	*	3,565,870	2,062
2012	1,113,693	757,659	3,651,663	2,018
2013	1,090,025	1,000,160	3,687,125	2,149
2014	1,023,645	907,109	3,527,157	2,290
2015	972,137	951,525	3,429,575	2,281
2016	977,982	*	3,319,472	2,349
2017	1,082,547	*	3,281,494	2,323

G1-Public library

* No data

Table 3

2 See DBS–Deutsche Bibliotheksstatistik: <https://www.bibliothekstatistik.de/> (accessed: 04.04.2019).

G2	No. of events	Visitors	Virtual visits	No. of user trainings	User trainings-participants
2007	0	294,125	284,321	350	*
2008	0	316,180	313,634	343	*
2009	2	328,112	362,097	349	2,303
2010	0	309,317	293,432	226	1,479
2011	1	314,069	294,000	222	2,646
2012	1	323,797	259,438	199	3,171
2013	1	244,072	264,473	163	2,156
2014	0	244,463	254,935	1,440	4,543
2015	2	275,542	269,962	304	3,433
2016	4	291,733	*	340	3,064
2017	2	234,041	*	288	3,863

G2-Academic library

* No data

Table 4

The German National Library Statistic, the Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS), follows the definitions of the ISO Standard 2789 (ISO, 2013) (Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz), 2019).

However, as can be seen, there are several data missing in some years. Also in one case one can see that the quality control after finishing the collection of the statistical data seems to be missing, as it cannot be correct that in one year 1.440 user trainings have been conducted, compared to the other years. Especially if compared to participants in user trainings.

Great Britain³

UK1	Visits	Loans	Downloads
2007	1,237,496	1,333,161	*
2008	1,191,603	1,328,975	*
2009	1,093,726	1,373,597	*

3 Stéphane Goldstein, Executive Director of InformAll, provided the data of British Libraries (E-Mail 25.04.2019). See also Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA): <https://www.gov.uk/government/publications/analysing-data-cipfa-statistics-and-the-future-of-englands-libraries/analysing-data-cipfa-statistics-and-the-future-of-englands-libraries> (accessed: 29.04.2019), Public Library Statistics, annual series – actuals. See also Annual SCONUL statistical returns: <https://www.sconul.ac.uk/tags/sconul-annual-statistical-return> (accessed: 29.04.2019).

2010	1,087,592	1,370,902	*
2011	1,069,910	1,366,464	*
2012	1,075,137	1,333,912	9,766
2013	986,174	1,275,718	18,266
2014	1,026,277	1,186,870	52,938
2015	1,058,781	1,108,625	66,101
2016	1,166,735	989,014	109,116

UK1-Public library

* No data

Table 5

UK2	Visits	Loans	Full text article requests	E-book section requests
2007	2,097,336	1,841,236	4,859,439	449,897
2008	1,853,336	1,971,187	5,600,000	500,000
2009	1,844,336	1,983,269	5,376,000	420,000
2010	1,906,595	2,014,650	7,487,950	382,062
2011	1,929,637	2,100,671	6,846,509	*
2012	2,158,446	1,829,995	8,000,000	600,000
2013	2,678,134	1,855,178	7,353,310	1,062,840
2014	2,827,945	386,781	7,584,918	1,280,815
2015	2,801,548	362,073	8,240,223	1,952,969
2016	2,895,423	331,985	11,298,954	5,296,125

UK2-Academic library

* No data

Table 6

In addition, in the UK, many data is missing and the newest year was not available.

Norway⁴

N1	Visits	Loans	Downloads
2013	149,942	134,978	0

4 See National Library of Norway: <https://kunnskapsbase.bibliotekutvikling.no/> (accessed: 18.04.2019).

2014	130,012	127,672	1,332
2015	145,724	145,745	4,557
2016	148,013	149,169	4,622**
2017	156,246	141,715	4,398**

N1-Public library

** Incomplete. data of PressReader usage is missing

Table 7

N2	Visits	Loans
2013	530,476	500,389
2014	518,252	492,890
2015	481,027	532,196
2016	421,931	515,111
2017	314,020	478,171

N2-Academic library

No comparable data for electronic downloads available

Table 8

Here, most of the requested data was not easily available at the time of the above-mentioned research project.

In Norway, the National Library of Norway collects data from school, public and academic libraries. The data are aggregated before being published at the National Library webpage and at Statistics Norway, but it is possible to access the “raw data” – the data that has been submitted by the libraries in a five-year time span, but separately for each library type. The researcher may quite easily combine the data as needed. Unfortunately, not all libraries are submitting good quality data. In addition, it needs to be considered that many academic libraries in 2015 were in the middle of a change in library systems, and the data was not available or is not reliable.

The lack of comparable data is also influenced by the fact that Norwegian public libraries are small (half of them have less than two members of staff in 2018, see <https://bibliotekutvikling.no/statistikk/forside/statistikk-for-folkebibliotek/historisk-statistikk-for-folkebibliotek/> accessed: 02.04.2020). This obviously influences the statistical accuracy and interest, and it will be interesting to see if the widespread mergers of public libraries that follow the reorganisation of municipalities and regions in Norway will help. Also, the national library statistics for public libraries are said to move from the municipality statistics given for financial statistics to Statistics Norway. In addition, the National Library of Norway promised to implement a better and more intuitive statistic tool.

At the same time it is necessary to remember that as long as the input data are flawed, the statistical analyses and benchmarking will be less useful.

Romania

At the time of the above mentioned research project, no national library statistics could be used. The library leaders that had been interviewed provided some data.

R1	Visits	Loans	Activities
2017	105,509	162,841	-
The last five years	549,003	852,134	-
No data			33

R1-Public library

Table 9

There have not been individual data for visits and loans in this library for the last five years. Also it is unclear, in which year 33 activities have been executed.

R2	Downloads
2013	91,316
2015	70,414
2017	187,786

R2-Academic library

Table 10

In the meantime, Romania has developed its statistics and the indicators have been improved, but not regarding the indicators that we needed for the above mentioned research project. The historical data is still difficult to find. Data is gathered by the National Institute of Statistics (NIS; Romanian: Institutul Național de Statistică, INS), “a Romanian government agency which is responsible for collecting national statistics, in fields such as geography, the economy, demographics and society” (Wikipedia, 2020). The NIS has data from 1995 for numbers of libraries divided by kind of library; for number of books in the libraries and for number of active users. They also have statistics of loans from 2011, for each county, as well as number of librarians employed (INSSE, 2020 <http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/#/pages/tables/insse-table> accessed: 02.04.2020).

Discussion

In retrospect, it seemed naive to think that there would be comparable data in different national library statistics. But at least the two indicators “Visitors / visits” and “Loans” should have been available in every country. Even if “Visitors / visits” is always a difficult indicator, as some count by hand (regularly or at random), some have an electronic devise installed at the door which counts only incoming or incoming as well as outgoing visitors. Also “Loans” is an indicator that seems to be measured differently in every country, as the researcher from Great Britain, e.g., reported the indicators “Loan”, “Full text article requests”, and “E-book section requests” (UK2 – Academic library).

However, even when data is available and possible to find, they were not reported to the research group. This is evident from our informers especially in Norway and Romania. We see this as an indication of a lack of statistical skills in the libraries. In libraries all over Europe, those responsible of delivering annual statistics sometimes change annually. Often there are no national training sessions (lectures and workshops) for the libraries. Also, the human resources in the libraries directed for evaluation has sometimes been cut into minimum, giving possibility for quality control on the macro level only, leaving “small” discrepancies not reflecting on the national level but influencing on the library level, into shadow.

At the same time it is necessary to remember that as long as the input data are flawed, the statistical analyses will be less useful. It will be difficult to benchmark within the nation, and impossible to benchmark with similar institutions abroad. This undermines the work that libraries can carry out

to strengthen their position within their institutions, and also reduces the enthusiasm and incitement for learning from others.

We see no quick fix to this conundrum and the dilemma it shows. Already in 2009, problems with the use of statistical data has been reported, as e.g. Lau stated, “[...] measurement of progress in Information Literacy is not easy to carry out due to the lack of sufficient and meaningful statistics” (2009: 108). And Poll underlined, also in 2009, that the “[c]omparison of statistical results between institutions or countries will never be possible, if the data and the data collection methods have not been defined and fixed carefully” (27).

NATIONAL LIBRARY STATISTICS AND THE IFLA LIBRARY MAP OF THE WORLD IN REFERENCE TO THE ISO STANDARDS 2789, 11620, 16439, AND 21248

Internationally, IFLA (International Federation of Library Associations) has for a long time seen the challenges following from the fact that libraries globally lack comparable data for benchmarking and advocacy. Several initiatives have been set up, and the latest is the IFLA Library Map of the World.

“Along with [the new] development, new evaluation methods and indicators will be needed to show the value and impact of the operations and services in cultural heritages organizations” (Laitinen, 2019: 263), and with this in academic as well as public libraries. This includes numerical indicators, but also indicators that obtain knowledge about the strengths as well as the development of each library to be able to produce and measure benefit for the libraries’ customers (Laitinen, 2019: 263). Also Melo and Repanovici emphasize that “[...] it is particularly important for libraries to be able to show that they function efficiently, but also that they provide services with impact and value to the success of institutional goals” (2018: 431) and that “[t]hroughout the world it has already been recognized that these data are essential for management, decision making and Library Advocacy” (2018: 438). Landøy and Raade state “[a]cademic libraries may find results in benchmarking that may be good arguments in their budgetary discussions with their universities” (2014: 819). This again shows the importance of good quality of national library statistics data to enable benchmark between libraries.

All in all “[l]ibrary statistics in a vacuum are of limited usefulness” (Heaney, 2009: 24). E.g. in South Africa “[t]here seems to be consensus among academic libraries [...] that statistics have to be collected and made available nationally. The majority of these institutions have started using the statistics database” (Chiwere and Becker, 2015: 6). And – another example – there has

been the Russian National Standard developed that “[...] creates conditions not only for drawing comparisons but also for accurate analysis to be used in planning, accounting, and forecasting” (Dzhigo, 2015: 148).

The idea for the IFLA Library Map of the World started, “[w]hen IFLA needed reliable data about libraries and their services worldwide, [and] it became apparent that there are no such data. [...] The final goal is that these statistics should be collected regularly on a national basis, so that there will be reliable and internationally comparable data of library services and library use” (Ellis et al., 2009: 123).

The IFLA Library Map of the World describes itself as follows: “Selected library performance metrics provide national level library data across all types of libraries in all regions of the world” (IFLA, 2019: Home). The Library Map of the World aims to collect the most recent data from existing sources, if and where available, and from as many countries as possible, and covering all types of libraries.

The initial set of performance metrics is the same for all types of libraries (IFLA, 2019: Home):

- Number of libraries (library service points)
- Number of libraries (library service points) providing internet access
- Number of full-time equivalent (FTE) staff
- Number of volunteers (headcount)
- Number of registered users
- Number of visitors
- Number of loans and downloads

As good as the general idea of a worldwide library map is, the IFLA Library Map of the World now does not provide comparable longitudinal data from each country. In addition, it only offers a comparison between countries, not between individual libraries from different countries.

The framework for collecting library statistics and for the evaluation of library operations is given in the valid standards of the library field. There are indicators for this in the general library statistics standard ISO 2789 (ISO, 2013) and in the standard for evaluating the impact of libraries ISO 16439 (ISO, 2014b), in the standard ISO 11620 (ISO, 2014a) for the library performance indicators, and in the standard for evaluation of the national libraries ISO 21248 (ISO, 2019), which are not yet used in all of the national statistics described in section “What did we find in the first research project?” and also are these standards at the moment not the basis for the IFLA Library Map of the World.

CONCLUSIONS AND FURTHER RESEARCH

A big challenge in producing national common statistics is the lack of resources for sufficient quality control on the national level, and thus putting the responsibility of checking and revisions on the responsibility of local level. Despite the seemingly simple task of checking the annual statistics, those in charge for the statistics in their libraries may not always have the skills and routine needed. On the national level, the resources on quality control are sufficient on the macro level only, leaving individual libraries in the shadow.

We emphasise the need for support and training for the library staff that work with compiling and registering data from the individual libraries. Our research has shown that there also is a need to clarify the actual indicators to avoid misunderstandings. What is included and excluded from the different categories needs to be made very clear, to avoid confusion and misunderstandings. Examples may include: “What kind of staff is to be counted as library staff?”, “What is a loan?”. Indicators like “loans divided on members of library staff” that can be used to signal efficiency may be different, if e.g., janitor staff and cleaners are included in library staff in some libraries, but not in others.

It is important to have data available that enables academic as well as public libraries to benchmark their performance in comparison with libraries from the own country as well as internationally. For this, more research has to be done to define indicators that can be used worldwide.

Due to the demands of the libraries’ modern environment, the principle of measuring library performance should, in addition to traditional assessment, emphasize the impact and value of the libraries, both inside their frame organizations (university, college, school, municipality, research institute etc.) and in the society, as well as the additional value perceived by the clientele. Therefore for the future compilation of library statistics both on the local and national level, one of the increasing needs for statistics will be to be able to show these impact of libraries.

As neither national library statistics nor the IFLA Library Map of the World are nowadays supporting all questions regarding the library’s own performance in comparison to other libraries, other ideas came up, such as using the Net Promoter Score (NPS) to measure library users’ satisfaction with library services (Laitinen, 2018). Using the NPS and other possible quality indicators would be one way to follow the idea of turning the qualitative data, e.g., from user surveys into numeric values, as introduced in the standard ISO 16439 (ISO, 2014b). The next step might also be including the quality indicators in the published national statistics to ease benchmarking of libraries of same type.

REFERENCES

- Chiware, Elisha and Deborah Becker. 2015. "The uptake and usage of a national higher education libraries statistics database in South Africa." *South African Journal of Library and Information Science* 81 (1): 1-7.
- Döring, Nicola and Jürgen Bortz. 2016. *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften*. 5th ed. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-41089-5>
- Düren, Petra, Stephane Goldstein, Ane Landøy, Angela Repanovici, and Jarmo Saarti. 2019a. "Effects of the New Public Management (NPM) and austerity in European public and academic libraries." *Journal of Library Administration* 59 (3): 342-357. <https://doi.org/10.1080/01930826.2019.1583019>
- Düren, Petra, Markku Antero Laitinen, Ane Landøy, and Angela Repanovici. 2019b. "Experiences using national statistics while doing research in 22 libraries in five countries", work presented at 11th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries - QQML 2019, Florence, Italy, May 28-31, 2019. Accessed: 21.04.2020. <http://qqml.org/wp-content/uploads/2017/09/Experiences-using-national.pdf>
- Düren, Petra, Markku Antero Laitinen, Ane Landøy, and Angela Repanovici. 2019c. "Experiences using national statistics while doing research in 22 libraries in five countries", in *Book of Abstracts of the 11th Qualitative and Quantitative Methods in Libraries-QQML 2019 International Conference*, 65-66. Italy: European University Institute. Accessed: 21.04.2020. http://qqml.org/wp-content/uploads/2017/09/Book-of-Abstracts_Final_After-Conf_v1.pdf?
- Dzhigo, Alexander. 2015. "Library Statistics: The Russian National Standard." *Slavic & East European Information Resources* 16 (3): 141-148. <https://doi.org/10.1080/15228886.2015.1070659>
- Ellis, Simon, Michael Heaney, Pierre Meunier, and Roswitha Poll. 2009. "Global Library Statistics". *IFLA Journal* 35 (2): 123-130.
- Heaney, Michael. 2009. "Global Library Statistics for the Twenty-First Century", in *Library Statistics for the Twenty-First Century World: Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*, edited by Michael Heaney, 22-26. Den Hague, Netherlands: IFLA Publications 138. <https://doi.org/10.1515/9783598441677.1.22>
- Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz). 2019. „Bibliotheksstatistik“. Date accessed: 10.05.2019). <https://www.hbz-nrw.de/produkte/bibliotheksstatistik>
- IFLA (International Federation of Library Associations). 2019. *Library Map of the World*. Accessed 25.04.2019. <https://librarymap.ifla.org/>
- ISO (International Organization for Standardization). 2013. *Information and documentation – International library statistics*. ISO 2789:2013(E). 5th ed. Geneva: ISO.
- ISO. 2014a. *Information and documentation – Library performance indicators*. ISO 11620:2014(E). 3rd ed. Geneva: ISO.
- ISO. 2014b. *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. ISO 16439:2014(E). Geneva: ISO.
- ISO. 2019. *Information and documentation – Quality assessment for national libraries*. ISO 21248:2019(E). Geneva: ISO.

- Jilovsky, Cathie. 2011. "Singing in harmony: statistical benchmarking for academic libraries." *Library Management* 32 (1-2): 48-61.
<https://doi.org/10.1108/01435121111102575>
- Laitinen, Markku Antero. 2018. "Net Promoter Score as Indicator of Library Customers' Perception." *Journal of Library Administration* 58 (4): 394-406.
<https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1448655>
- Laitinen, Markku Antero. 2019. "Aspects of measuring the impact of new innovations in Finnish libraries." *Library Management* 40 (3-4): 262-271.
<https://doi.org/10.1108/LM-11-2017-0130>
- Laitinen, Markku Antero and Jarmo Saarti. 2012. "A model for a library-management toolbox: Data warehousing as a tool for filtering and analyzing statistical information from multiple sources." *Library Management* 33 (4-5): 253-260.
<https://doi.org/10.1108/01435121211242290>
- Landøy, Ane and Johanne Raade. 2014. "Indicators for benchmarking in Norwegian academic libraries: Testing the usability of national collection data." *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 4: 811-820. Accessed: 04.04.2020
<http://qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/198>
- Lau, Jesús. 2009. "Information Literacy Indicators: a Must for Countries", in *Library Statistics for the Twenty-First Century World: Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*, edited by Michael Heaney, 108. Den Hague, Netherlands: IFLA Publications 138.
<https://doi.org/10.1515/9783598441677.2.108>
- Liu, Yan Quan. 1997. "National public library statistical systems and management: a comparison between the United States and the People's Republic of China." *Library Management* 18 (4): 189-195.
- Liu, Yan Quan. 2001. "The use of statistics in the managerial process by public library directors in China and the USA: a cross-country survey." *Library Management* 22 (4-5): 187-194.
<https://doi.org/10.1108/01435120110388751>
- Mathison, Sandra. 2005. *Encyclopedia of evaluation* (1-0). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
<https://doi.org/10.4135/9781412950558>
- Melo, Luiza Baptista and Angela Repanovici. 2018. "Assessment of Impact and Value in the Academic Libraries: a literature review". *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 7: 431-440. Accessed: 04.04.2020.
<http://qqml-journal.net/index.php/qqml/article/view/490>
- Poll, Roswitha. 2009. "Standardisation of Library Statistics", in *Library Statistics for the Twenty-First Century World: Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*, edited by Michael Heaney, 27-30. Den Hague, Netherlands: IFLA Publications 138.
<https://doi.org/10.1515/9783598441677.1.27>
- Pors, Niels Ole. 2010. "Burning platforms and melting icebergs: An exploratory analysis of present strategic challenges and cross-pressures in the public libraries." *Performance Measurement and Metrics* 11 (1): 9-24.
<https://doi.org/10.1108/14678041011026838>

- Schnell, Rainer, Paul B. Hill, and Elke Esser. 2013. *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 10th ed. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Sumsion, John. 1997. "University library statistics from LISU." *Library Management* 18 (3): 163-168.
<https://doi.org/10.1108/01435129710166491>
- Wikipedia. 2020, s.v. "National Institute of Statistics (Romania)". Accessed: 22.04.2020.
[https://en.wikipedia.org/wiki/National_Institute_of_Statistics_\(Romania\)](https://en.wikipedia.org/wiki/National_Institute_of_Statistics_(Romania))

Para citar este texto:

- Düren, Petra, Markku Antero Laitinen, Ane Landøy, and Angela Repanovici. 2021. "Experiences using national statistics while researching in 22 libraries in five countries". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 185-202.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58257>

Intangible assets in information technology projects: identification and evaluation

Margareth Oliveira de Morais*
Carlos Francisco Simões Gomes*
Priscilla Cristina Cabral Ribeiro*

Artículo recibido:
10 de julio de 2020
Artículo aceptado:
11 de septiembre de 2020
Artículo de investigación

ABSTRACT

This research aims to identify and evaluate intangible assets in a universe of Information Technology (IT) projects among 173 IT professionals in Brazil. The selected research methods were the survey and a literature review, characterized by an exploratory, theoretical reflexive, qualitative and quantitative study. Some recurrent and new intangible assets in IT projects were identified and ratified by the survey's results, expanding the initial list. Among the evaluated methods, none of them was totally adherent to the evaluation of intangible assets in IT projects. However, the relevance

* Fluminense Federal University (UFF), Engineering School, Industrial Engineering Department
mmorais@id.uff.br
cfsg1@bol.com.br
priscillaribeiro@id.uff.br

of using methods to evaluate intangible assets related to IT Projects and its benefits were also ratified in the Survey, which signals the need to develop further specific methods and tools for this purpose.

Keywords: Evaluation; Identification; Intangible Assets; Information Technology Projects

Activos intangibles en proyectos de tecnología de la información: identificación y evaluación

Margareth Oliveira de Morais, Carlos Francisco Simões Gomes y Priscilla Cristina Cabral Ribeiro

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo identificar y evaluar activos intangibles en un universo de proyectos de tecnología de la información (TI) con 173 profesionales de TI en Brasil. Los métodos de investigación seleccionados fueron la encuesta y la revisión de la literatura, caracterizados por un estudio exploratorio, teórico reflexivo, cualitativo y cuantitativo. Hay activos intangibles recurrentes y nuevos en proyectos de TI identificados y ratificados por los resultados de la encuesta, ampliando la lista inicial. Entre los métodos evaluados, ninguno de ellos era totalmente adherente a la evaluación de activos intangibles en proyectos de TI. Sin embargo, la relevancia del uso de métodos para evaluar los activos intangibles relacionados con los proyectos de TI y sus beneficios también se ratificó en la encuesta, lo que indica la necesidad de desarrollar métodos y herramientas específicos para este propósito.

Palabras clave: Evaluación; Identificación; Activos Intangibles; Proyectos de Tecnología de la Información

INTRODUCTION

In recent years, the changes in the growth and stability of national economies refer to a gradual perspective involving new dimensions such as the significance of intangible assets for the growth of economies (Ökten et al., 2019). The increasing value of intangibles such as knowledge, innovation, copyright, trademarks, brands and patents, virtualization of working, education, and relationships improve the company's competitiveness and profits (Labidi and Gajewski, 2019).

According to Damodaran (2012), the intangible assets are related to human capital, technological vanguard, brand, or the workforce. The term “intangible” can be applied to an asset or to a liability, and this asset would be the company's bad reputation or an insecure work environment (Pastor et al., 2017; Caldas, 2014). Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010) joined the assets intellectual capital, human capital and goodwill in a set named “era of knowledge”, claiming that “intangible assets” is the term that best represents this category of assets. Hence, intangible assets are present in organizations and their projects, including those of Information Technology (IT), in which technology innovation has been changing the way that the information is used (Alonso Arévalo et al., 2014). Investment in information and communication technologies (ICT) and investment in intangible assets are key sources of growth in advanced economies (Chen, Niebel, and Saam, 2016).

Taking into account that there are risks in IT projects, the knowledge about intangible assets and the methods used to measure their value are fundamental to understand their impact on this kind of project, as well as the potential benefits. Besides, investing in IT – as a necessary intangible asset, according to the large volume of data produced by various agents (Viera, 2017) – is risky, so to reduce this risk, it is necessary to adopt an effective evaluation plan for this kind of investment (Ribeiro, Scavarda, and Batalha, 2008).

In order to contribute to the research about the subject, this paper aims to identify and evaluate intangible assets in a universe of Information Technology (IT) projects with 173 IT professionals in Brazil. The objectives of international bibliography are often very narrow, and they cannot help the corporation in the management of these resources. The bibliographic and field research will answer the secondary questions, as follow:

- a) What characterizes an intangible asset?
- b) What are the recurring intangible assets in IT projects?
- c) What are the main methods for the evaluation of intangible assets?
- d) What are the contributions and benefits generated by the application of intangible assets evaluation methods in IT projects and for the organization itself?

METHODOLOGY

The methodology of this research consists of bibliographic (results are in *Tables 1* and *2*) and field research. The approaches are qualitative and quantitative, and we chose a survey as a research method. The survey's application was necessary to fill the information gaps caused by the absence of scientific papers that specifically addressed the research subject. Primary research sources were used in a logical-deductive approach, characterizing itself as an exploratory, theoretical-reflexive study. To identify the assets, it was necessary a bibliometric study, where we selected some papers to answer the objectives.

Bibliometric Study

The bibliometric study carried out in this research followed some steps as Oliveira et al. (2019) and Gomes, Ribeiro and Freire (2018) presented on their papers. First, we searched some articles that are directly addressed to the research subject. After this step, the search and their results led to a selection of articles indirectly related to the research topic, to obtain enough conceptual bases for the research's development. Such theoretical reference aligned to survey outcomes allowed the construction of the knowledge about the research theme.

We searched the articles in three scientific databases: Scopus, Web of Science and SciELO, the time window at the time of the search was from July to January 2020, and 137 articles were reviewed. Besides the articles, it was also used books, thesis, manuals, and best market practices for the research accomplishment.

The constructs

The next step was to read and summarize the papers to present the constructs in two tables, the intangible assets in IT projects (*Table 1*) and the intangible assets evaluation methods (*Table 2*), to answer the main and secondary questions.

Intangible Asset	Source	Concepts
Intellectual Capital	Pastor et al. (2017); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); OECD (2008)	It includes human resources and capabilities, organizational competencies and "relational" capital, and is named as the "era of knowledge".
Project Manager Experience/Performance	Akintoye (2000); Berssaneti, Carvalho, and Muscat (2015); Maqbool et al. (2017)	It is the human side of project management and should be highlighted on identifying the skills, technical expertise, attributes, and qualities of the manager, and the availability of the appropriate supervisor.
Project Manager Leadership	Muller and Turner (2017)	This professional is the one who gathers skills at using tools with appropriate traits and behaviors.
Project Team Experience	Akintoye (2000); Chaos (2015); Kang, Hahn, and De (2017)	It is a variety of factors leading roles in successful construction projects, including the technical expertise of project teams, experience, communication skills, executive sponsorship, emotional maturity, user involvement, resources, flexible processes, modest execution, adequacy, experience, performance, projects sharing customer knowledge.
Project-based Work Organizational Culture	Allaire and Firsirotu (1984); Van Marrewijk (2007); Jetu, Riedl, and Roithmayr (2011); Agustiawan, Coffey, and Lamari (2019)	The influence of cultural patterns in project team behavior, during the project life cycle, interaction among the members of a team to achieve a better project outcome.
Organizational Culture Oriented to Innovation and R&D	Hock, Clauss, and Schulz (2016); Tian et al. (2018)	When the novelty-oriented cultural values foster capabilities (strategic sensitivity, collective commitment, and resource fluidity) in favour of business model innovation. This model is influenced by different dimensions of both organizational and national culture.
Technological Innovation	Höflinger, Nagel, and Sandner (2018); Magelssen (2019)	It is the innovative performance of companies, evaluated by patents, and is a source of value creation for multinational companies.

Intellectual Property	Sullivan (2000); Thum-Thyssen et al. (2017)	The core of what makes companies competitive, and thus vital for productivity and economic growth, and is one of the sustainable competitive advantages that will build a company's reputation and market share.
Brands	Ahmad (2017); Bank, Yazar, and Sivri (2020)	It creates long-term competitive advantage, which implies superior company value, and with other brand measures should be combined to improve the prediction accuracy of customer satisfaction.
Sponsorship	Berssaneti, Carvalho, and Muscat (2015); Ökten et al. (2019)	This asset with project manager's performance are critical factors for project success.
Corporate Governance Best Practices	Jordão and Colaauto (2013); Choudhary and Hoque (2004); Nazir and Afza (2018)	It is a system, which controls companies, intending to meet the corporation's objectives, protecting all the stakeholders' interest and rights. It controls the opportunistic behavior of managers, leading the accounting earnings more reliable and more informative for the stakeholders and hence, increasing the company value.

Table 1. Intangible Assets in IT Projects

The intangible assets evaluation is somewhat complex (Pastor et al., 2017). There are several methods, but none is considered a universal standard. *Table 2* shows the most known method, according to Andriessen (2004) categorization, and some methods that we found in this research.

Method	Authors	Aims
EVA (Economic Value Added)	Stewart (1997); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004); Kayo et al. (2006); Duffy (2000)	Improving the internal organization, mainly the decision making. Generate financial reports to external stakeholders.

Cost, market and income approaches	Andriessen (2004); Parr and Smith (1994); Reilly and Schweih (1998)	Supporting companies or regulatory institutions to bureaucracy's demands, and management decisions.
Market-to-book ratio	Stewart (1997); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004)	Improving the internal organization, and generating financial reports to external stakeholders.
Tobin's Q	Stewart (1997); Bontis, Crossan, and Hulland (2002); Wang (2013); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004)	Measuring the performance of Intellectual Capital, improving the internal administration, and generating financial reports to external stakeholders.
Calculated intangible value	Stewart (1997); Luthy (1998); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004)	Supporting companies or regulatory institutions to bureaucracy's demands, management decisions.
Skandia navigator	Edvinsson and Malone (1997); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004); Duffy (2000)	Improving the internal organization, and generating financial reports to external stakeholders by dynamic and differentiate data to reduce the informational asymmetry.
The Intangible Asset Monitor	Sveiby (1997); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004)	Improving the internal organization, and generating financial reports to external stakeholders.
IC (Intellectual Capital) index	Roos (1998); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004); Duffy (2000); Massingham (2015); Calabrese, Costa, and Menichini (2013)	Capturing the maximum value of an individual's knowledge, improving the value of organization. Evaluating the impact of Intellectual Capital in value creation for organizations.

Balanced Scorecard	Kaplan and Norton (1992); Hoss, Rojo, and Grapeggia (2010); Andriessen (2004); Boj, Rodríguez-Rodríguez, and Alfaro-Saiz (2014)	Measuring the organization's performance, improving its results. The Analytic Network Process (ANP) is a tool that assesses how intangible assets impact the achievement of strategic objectives.
Business Model	Spender et al. (2013)	Estimating the future value of intangible assets.
Organization reputation	Caldas (2014)	Using The "Matrix of Intangible Elements", the company can evaluate the response speed and the representativeness (ordering by weights) of intangible assets.
Patents	Clausen and Hirth (2016); Adriano and Antunes (2017)	Measuring the gains for the value of intangibles, such as patents.
The discounted cash flow model and the real options model	De Carvalho et al. (2019)	The model assesses where the value of the asset is obtained by adding the present values of the projected cash flow, and the flexibility of the asset.

Table 2. Intangible Assets Evaluation Methods
Source: adapted from Andriessen (2004)

The criteria used to select the assets are:

- a) Information obtained integrally (or adapted) from scientific articles listed in the literature review;
- b) Contributions resulting from the preliminary evaluation of the field research (survey);
- c) Contributions based on the researchers' professional experience as an IT project manager.

The Step By Step Survey

Therefore, this is a type of “unidentified” survey, there is no way to identify the respondent or the organization where he/she works. The Survey intends to answer the four secondary research questions presented in the introduction, as we can see in *Table 3*.

Research questions	Actions
What are the main intangible assets?	<i>Table 1</i>
What are the recurring intangible assets in IT projects?	<i>Table 1</i> and survey
What are the main methods for the evaluation of intangible assets?	<i>Table 2</i> and survey
What are the contributions and benefits generated by the application of Intangible Assets evaluation methods in IT projects and for the organization itself?	Survey

Table 3. Actions performed to answer the secondary research questions

A questionnaire was developed and used as a data collection tool, in some steps:

- First step: the initial list of recurring intangible assets in IT projects was created, as can be seen in *Table 1*. The used data collection tool is a questionnaire developed by the researchers and it has ten questions (open and closed);
- Second step: the research statistical bases were defined, such as target audience, the universe of research, the margin of error and degree of confidence, type and size of the sample;
- Third step: the first version of the questionnaire was analysed by the first group of 10 IT professionals. They work for public and private organizations located in Brazil. They presented and contributed to improving the questionnaire with many suggestions;
- Fourth step: the second group of IT professionals answered the questionnaire’s final version, thus characterizing itself as a pilot test of the research instrument;
- Fifth step: we applied the questionnaire to the target audience, mainly by social networks;
- Sixth step: refers to the analysis of results and the registry of main findings and conclusions.

The questionnaire was supported by Survey Monkey® software. Due to time and budget constraints, the questionnaire was applied through LinkedIn and Facebook social networks, in specific groups, restricted to IT professionals. It was also released via e-mail and WhatsApp. The link disclosure to access the survey was preceded by a presentation text, describing the target audience and survey proposal. As the questionnaire was answered, the results were automatically recorded, consolidated, stored and made available to the researcher on the Survey Monkey® software site (<https://en.surveymonkey.com/>) under controlled access. In the *Appendix*, there are the questionnaire and the answers.

The target audience for this survey is IT professionals, who are residents in Brazil and have some experience in IT projects. For Sweeney, Thomas, and Anderson (2015), when the population is extremely large and contains elements generated in a continuous process, it can be classified as infinite. According to these authors, it is advisable to use “random” sampling for this type of population. However, due to the time, cost and survey applying method (through social networks), convenience sampling was chosen. The characteristics of the respondents are in *Table 4*.

Questions	Answers
1. Region	Southeast
2. He/she has academic IT education	74.49%
3. He/she acts professionally in IT area	84.69%
4. He/she has an experience as technicians / experts / consultants	75%
5. He/she has never acted in IT Projects	11.7%
6. He/she has more than 10 years of IT projects experience	36.73%
7. He/she does not have IT projects experience	11.73%

Table 4. The respondents' characteristics

As the standard deviation is unknown, the sample size was calculated from a population proportion equal to 0.5, considering a confidence level of 95% and a margin of error equal to 7%. According to Sweeney, Thomas, and Anderson (2015), the margin of error used to estimate a population proportion is up to 10%. The maximum value of the population proportion (p) was used to ensure that the sample size is enough for the desired margin of error to be preserved. Equation 1 shows how to calculate the sample size:

$$n = \frac{(z_{\alpha/2})^2 p (1-p)}{E^2} \quad (1)$$

n = Sample size

p = Sample proportion

$z_{\alpha/2}$ = Z value defines the area of $\alpha/2$ in the upper tail (normal distribution)

Confidence Level = 95%

E = margin of error

For this research, equation 2 shows how we calculated the sample size:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(0,07)^2} \quad (2)$$

Based on the previous calculation (2), the target sample size is 196 respondents, with a margin of error of 7%. Considering the maximum tolerated margin of error (10%), the minimum sample size would be 96 respondents.

The survey data collection was closed on December 2018, and 197 respondents answered the questionnaire. Through a comparative analysis of individual responses to questions 1, 3, 4 and 5, it was noticed that 24 respondents did not fully correspond to the survey target audience profile (IT professionals living in Brazil and having some experience in IT projects). Their respective individual questionnaires were identified, segregated and their answers were disregarded. After the data analysis, the sample size was adjusted to 173 respondents, which implies a margin of error of around 7.5%.

RESULTS ANALYSIS

Concerning to culture of projects, some respondents (28.3%) said that they work in organizations where it exists, but they do not have a project management's office. A percentage of 44.5% of respondents answered that they work in places where both culture and project management's offices exist, with different control levels (low, medium and high). Thus, most of them (72.8%) work in an organization where there already is a developed project culture, which gives them maturity to participate in this research.

Most of the respondents work in complex organizations, with large companies standing out (46.8% of the total sample). In total, they are distributed between commerce (58.4%) and industry (30%), where there is a greater need to control the projects. *Table 5* summarizes these results.

Question	Answer	Percentage		
How is the project culture where you work?	There is not a project culture	27.2%		
	There is a project culture, but there are not project offices	28.3%		
	There are culture and project offices	Low level	17.9%	44.5%
		Medium level	16.8%	
		High level	9.8%	
What is the size of the company where you work?	Large	46.8%		
	Medium	13.3%		
	Small	13.3%		
	Micro	15%		
	Others	11.6%		
What is the sector?	Commerce	58.4%		
	Industry	30%		
	Others	11.6%		

Table 5. The sizes and sectors of the organizations

During the application of the questionnaire, some intangible assets were suggested by the respondents and they are in *Table 6*, such as IT Reputation, Agile Culture, Culture of IT Project Alignment to Corporate Strategic Planning, Meeting the Stakeholder Expectations, Specialized Knowledge About the Business/Project Delivery Area, Social Asset (sustainability). Some of the assets that are in the literature review are part of our background and were supported by some scientific sources, as we can see in *Table 1*.

DISCUSSION

After the application of questionnaire, the validation of intangible assets – considered as recurrent in IT projects – was done, and the majority of them (12 in 17) were ratified with a level of adherence up to 70%, four assets were ratified between 60% and 70%, and just one asset showed a level between 50% and 60%. The ranking was divided into three categories, according to the adherence levels, and to lead to analyze the relevance of these intangible assets in IT projects.

The percentages were obtained from the data consolidation from eight question's answers, adding for each asset the total percentage of each answer that connects at a higher or lower level to the IT projects. The scale is:

- A – It is an intangible asset and could be present in all/ majority IT projects;
- B – It is an intangible asset that could be present in many IT projects;
- C – It is an intangible asset that could be present in some IT projects;

Table 6 presents the ranking of the assets and their levels.

Assets	Ranking	Levels
Project Team Experience	86.12	A
Intellectual Capital	84.4	
Project Manager Experience/Performance	84.4	
Specialized Knowledge About the Business/Project Delivery Area	83.82	
Project Manager Leadership	82.08	
Project-based Work Organizational Culture	78.03	
Agile Culture	77.45	
Meeting the Stakeholder Expectations	77.46	
Technological Innovation	76.87	
IT Reputation	73.99	
Culture of IT Project Alignment to Corporate Strategic Planning	73.99	
Corporate Governance Best Practices	73.99	
Intellectual Property	65.32	B
Organizational Culture Oriented to Innovation and R&D	65.32	
Sponsorship	65.31	
Social Asset (sustainability)	61.27	
Brands	52.6	C

Table 6. Ranking of the intangible assets - confirmation

After that, the respondents suggested seven new intangible assets:

- Organizational Process Assets;
- Negotiation skills;
- Culture for projects execution with multicultural teams;
- Culture for projects execution with teams geographically distributed;
- Project lessons learned;
- Creativity;
- Readiness and respect for projects deadlines and costs.

The second part of the research was to check the evaluation methods and if it is possible to identify contributions and benefits generated by the application of Intangible Assets evaluation methods in IT projects and for the organization itself. These benefits can be cumulative. Thus, the respondent can assign one or more options, and they considered that the use of methods for evaluating intangible assets might contribute:

- To a better IT projects evaluation (67.63%);
- To a better IT projects risk assessment (59.54%);
- To a better organization evaluation (52.6%).

A percentage of 21.96% has declared not able to evaluate or comment on the subject. A percentage of 2.89% considered the application of such methods irrelevant.

CONCLUSIONS

The research questions and objectives were satisfied, the recurrent intangible assets in IT Projects were identified (*Table 1*) and were ratified in survey, and new ones were identified, expanding the initial list.

The relevance of using methods to evaluate intangible assets in the context of IT Projects and the benefits associated with this evaluation was also ratified in the survey, corroborating the assumptions supported by the researcher.

Among the evaluated methods, none was identified as totally adherent to the evaluation of intangible assets in IT projects, which indicates the need to develop methods and tools for this purpose.

We did not find articles or other studies dealing specifically with the identification and evaluation of intangible assets in IT projects, just indirectly

related material. This difficulty can be considered as an opportunity for such a study to be relevant to the scientific community and a stimulus for further research on the subject to be developed in the future.

Finally, the lack of studies on the subject and the difficulty in the objective treatment of intangible assets within organizations and projects reinforce the need to reflect on their existence and relevance. The evaluation methods did not support the research, what leads us to understand that it is necessary to develop methods and tools that fully respond to identify, evaluate, measure and manage them to take full advantage of the benefits they can generate.

LIMITATIONS AND FUTURE RESEARCH

The limitations of the research are related to apply open questions in a survey research method, the answers were not quite simple, hard to analyze in depth. Even though the sample has an appropriate number of respondents, they work in different sectors. If they are in the same sector, have the same size, and are the same agent of the supply chain (i.e, a producer, an industry or a retailer) the answers will allow the researchers to compare in the same scenario with similar conditions.

The future research can develop a new method to assess the intangible assets, searching for variables to build a set of them, in a sector, applying questionnaires in a multiple case study. To analyze the answers, the researchers could use the content analysis.

REFERENCES

- Adriano, E. and M. T. P. Antunes. 2017. "Proposta para mensuração de patentes." *Revista de Administração Contemporânea* 21 (1): 125-141.
<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac201700123>
- Agustiawan, Y., V. Coffey, and F. Lamari. 2019. "Improving relationship quality between main contractors and sub-contractors in Indonesian Infrastructure Projects." Paper presented at International Conference on Advances in Civil and Environmental Engineering (ICAnCEE 2018), Bali, Indonesia, October 24th-25th.
- Ahmad, A. 2017. "Evaluation of the relationship between brand measures and customer satisfaction by using data mining techniques." *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems* 33 (4): 2451-2462.
<https://doi.org/10.3233/JIFS-17573>
- Akintoye, A. 2000. "Analysis of factors influencing project cost estimating practice." *Construction Management & Economics* 18 (1): 77-89.
<https://doi.org/10.1080/014461900370979>

- Allaire, Y. and M. E. Firsirotu. 1984. "Theories of organizational culture." *Organization Studies* 5 (3): 193-226.
<https://doi.org/10.1177/017084068400500301>
- Alonso Arévalo, J., J. A. C. García, R. G. Díaz, and B. G. Giménez. 2014. "Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria." *Investigación bibliotecológica* 28 (64): 51-74.
- Andriessen, D. 2004. "IC valuation and measurement: classifying the state of the art." *Journal of Intellectual Capital* 5 (2): 230-242.
<https://doi.org/10.1108/14691930410533669>
- Bank, S., E. E. Yazar, and U. Sivri. 2020. "The portfolios with strong brand value: More returns? Lower risk?" *Borsa Istanbul Review* 20 (1): 64-79.
<https://doi.org/10.1016/j.bir.2019.09.001>
- Berssaneti, F. T., M. M. de Carvalho, and A. R. N. Muscat. 2015. "O impacto de fatores críticos de sucesso e da maturidade em gerenciamento de projetos no desempenho: um levantamento com empresas brasileiras." *Production* 26 (4): 707-723.
<https://doi.org/10.1590/0103-6513.065012>
- Boj, J. J., R. Rodriguez-Rodriguez, and J. J. Alfaro-Saiz. 2014. "An ANP-multi-criteria-based methodology to link intangible assets and organizational Performance in a Balanced Scorecard context." *Decision Support Systems* 68: 98-110.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2014.10.002>
- Bontis, N., M. M. Crossan, and J. Hulland. 2002. "Managing an organizational learning system by aligning stocks and flows." *Journal of Management Studies* 39 (4): 437-469.
<https://doi.org/10.1111/1467-6486.t01-1-00299>
- Calabrese, A., R. Costa, and T. Menichini. 2013. "Using Fuzzy AHP to manage Intellectual Capital assets: An application to the ICT service industry." *Expert Systems with Applications* 40: 3747-3755.
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2012.12.081>
- Caldas, S. L. 2014. *Intangíveis: O Lado Oculto da Gestão Empresarial*. Rio de Janeiro: Digitaliza.
- Chaos. 2015. *Chaos Report 2015*. Massachusetts: The Standish Group.
- Chen, W., T. Niebel, and M. Saam. 2016. "Are intangibles more productive in ICT-intensive industries? Evidence from EU countries." *Telecommunications Policy* 40 (5): 471-484.
<https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.09.010>
- Choudhary, M. and M. Z. Hoque. 2004. *An Advanced Exposition of Islamic Economics and Finance*. New York: Edward Mellen Press.
- Clausen, S. and S. Hirth. 2016. "Measuring the value of intangibles." *Journal of Corporate Finance* 4: 110-127.
<https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2016.07.012>
- Damodaran, A. 2012. *Valuation*. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora Ltda.
- Davis, K. 2014. "Different stakeholder groups and their perceptions of project success." *International Journal of Project Management* 32 (2): 189-201.
<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2013.02.006>

- De Carvalho, G. A., H. F. Amaral, P. O. de S. Batista, and J. E. Ribeiro. 2019. "Valoração de ativos intangíveis com opções reais: estudo de caso em uma transferência de tecnologia da Universidade Federal de Minas Gerais." *Navus-Revista de Gestão e Tecnologia* 9 (2): 07-23.
<https://doi.org/10.22279/navus.2019.v9n2.p07-23.740>
- Duffy, J. 2000. "Knowledge management: What every information professional should know". *Information Management* 34 (3): 10.
- Edvinsson, L. and M. S. Malone. 1997. *Intellectual Capital: Realizing your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower*. New York: Harper Business.
- Emmanouil, G. and G. Dimitrios. 2017. "Measure the unmeasurable? intangible assets as the major strategic keys of enterprises, their contribution, difficulties and proposals for reliable financial statements." *David Publishing Company* 16 (12): 594-608.
<https://doi.org/10.17265/1537-1506/2017.12.002>
- Gomes, C. F. S., P. C. C. Ribeiro, and K. A. M. Freire. 2018. "Bibliometric research in Warehouse Management System from 2006 to 2016." Paper presented at World Multi-Conference on Systemics, Cybernetics and Informatics, Orlando, USA, July 8th-11th.
- Hock, M., T. Clauss, and E. Schulz. 2016. "The impact of organizational culture on a firm's capability to innovate the business model." *R&D Management* 46 (3): 433-450.
<https://doi.org/10.1111/radm.12153>
- Höflinger, P.; J., C. Nagel, and P. Sandner. 2018. "Reputation for technological innovation: Does it actually cohere with innovative activity?" *Journal of Innovation & Knowledge* 3 (1): 26-39.
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.08.002>
- Hoss, O., C. A. Rojo, and M. Grapeggia. 2010. *Gestão de Ativos Intangíveis*. São Paulo: Atlas.
- Jetu, F. T., R. Riedl, and F. Roithmayr. 2011. "Cultural patterns influencing project team behavior in Sub-Saharan Africa: A case study in Ethiopia." *Project Management Journal* 42 (5): 57-77.
<https://doi.org/10.1002/pmj.20260>
- Jordão, R. and R. Colauto. 2013. "Evidenciação voluntária de ativos intangíveis: Um estudo empírico em instituições financeiras brasileiras." *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão* 12 (2): 30-43.
- Kang, K., J. Hahn, and P. De. 2017. "Learning effects of domain, technology, and customer knowledge in information systems development: An empirical study." *Information Systems Research* 28 (4): 797-811.
<https://doi.org/10.1287/isre.2017.0713>
- Kaplan, R. S. and D. P. Norton. 1992. "The balanced scorecard – measures that drive performance." *Harvard Business Review* 70 (1): 71-79.
- Kayo, E. K., H. Kimura, D. M. L. Martin, and W. T. Nakamura. 2006. "Ativos intangíveis, ciclo de vida e criação de valor." *Revista de Administração Contemporânea* 10 (3): 73-90.
<https://doi.org/10.1590/S1415-65522006000300005>
- Keng, S., C. Lin, and P. F. Orazem. 2017. "Expanding College Access in Taiwan, 1978–2014: Effects on Graduate Quality and Income Inequality." *Journal of Human Capital* 11 (1): 1-34.
<https://doi.org/10.1086/690235>
- Labidi, M. and J. F. Gajewski. 2019. "Does increased disclosure of intangible assets enhance liquidity around new equity offerings?" *Research in International Business and Finance* 48: 426-437.
<https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2019.01.009>

- Luthy, D. H. 1998. "Intellectual capital and its measurement". Paper presented at The Asian Pacific Interdisciplinary Research in Accounting Conference, Osaka, Japan, August, 4th-6th.
- Magelssen, C. 2019. "Allocation of property rights and technological innovation within firms." *Strategic Management Journal* 41 (4): 1-30.
<https://doi.org/10.1002/smj.3103>
- Maqbool, R., Y. Sudong, N. Manzoor, and Y. Rashid. 2017. "The impact of emotional intelligence, project managers' competencies, and transformational leadership on project success: An empirical perspective." *Project Management Journal* 48 (3): 58-75.
<https://doi.org/10.1177/875697281704800304>
- Massingham, P. 2015. "Knowledge Accounts." *Long Range Planning* 49 (3): 409-425.
<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2015.02.003>
- Muller, R. and J. R. Turner. 2017. *Project-oriented leadership*. London: Routledge.
- Nazir, M. S. and T. Afza. 2018. "Does managerial behavior of managing earnings mitigate the relationship between corporate governance and firm value? Evidence from an emerging market." *Future Business Journal* 4 (1): 139-156.
<https://doi.org/10.1016/j.fbj.2018.03.00>
- Ökten, N. Z., Elif Y. O., Ü. Arslan and M. O. Güngör. 2019. "The effect of brand value on economic growth: A multinational analysis." *European Research on Management and Business Economics* 25: 1-7.
<https://doi.org/10.1016/j.iieden.2018.11.002>
- Oliveira, A. O., H. L. S. Oliveira, C. F. S. Gomes, and P. C. C. Ribeiro. 2019. "Quantitative Analysis of RFID' Publications from 2006 to 2016." *International Journal of Information Management* 48: 185-192.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.02.001>
- OECD (Organization for Economic Co-Operation and Development). 2008. *Intellectual Assets and Value Creation. Synthesis Report*. Accessed January 18, 2020.
<https://www.oecd.org/science/inno/40637101.pdf>
- Parr, R. L. and G. V. Smith. 1994. "Quantitative methods of valuing intellectual property." In *The New Role of Intellectual Property in Commercial Transactions*, edited by Melvin Simensky and Lanning G. Bryer, 39-68. New York: John Wiley.
- Pastor, D., J. Glova, F. Liptak, and V. Kovac. 2017. "Intangibles and methods for their valuation in financial terms: Literature review." *Intangible capital* 13 (2): 387-410.
<https://doi.org/10.3926/ic.752>
- Reilly, R. F. and R. P. Schweihs. 1998. *Valuing intangible assets*. New York: McGraw-Hill.
- Ribeiro, P. C. C., A. J. Scavarda, and M. O. Batalha. 2008. "The evaluation of information technology: a case study in Brazilian harvest facility." *Journal of Operations and Supply Chain Management* 1 (2): 65-76.
- Roos, J. 1998. "Exploring the concept of intellectual capital (IC)." *Long range planning* 31 (1): 150-153.
- Spender, J. C., P. Bednarz-Luczevska, A. Bordianu, and S. Rohaert. 2013. "Intangibles: Theory, Categories, and the Kozminski Matrix." *Knowledge Management Research & Practice* 11: 101-111.
<https://doi.org/10.1057/kmrp.2013.10>

- Stewart, T. A. 1997. *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*. New York: Doubleday/Currency.
- Sullivan, P. H. 2000. *Value driven intellectual capital: how to convert intangible corporate assets into market value*. US: John Wiley & Sons Inc.
- Sveiby, K. E. 1997. "The intangible assets monitor." *Journal of Human Resource Costing & Accounting* 2 (1): 73-97.
- Sweeney, D. J., A. W. Thomas, and D. R. Anderson. 2015. *Estatística aplicada à administração e economia*. 3rd. ed. São Paulo: Cengage Learning.
- Thum-Thysen, A., P. Voigt, C. Maier, B. Bilbao-Osorio, and D. Ognyanova. 2017. "Unlocking investment in intangible assets in Europe." *Quarterly Report on the Euro Area (QREA)* 16 (1): 23-35.
- Tian, M., P. Deng, Y. Zhang, and M. P. Salmador. 2018. "How does culture influence innovation? A systematic literature review." *Management Decision* 56 (5): 1088-1107. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2017-0462>
- Van Marrewijk, A. 2007. "Managing project culture: the case of environ megaproject." *International Journal of Project Management* 25 (3): 290-299. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2006.11.004>
- Velibeyoglu, K. and T. Yiğitcanlar. 2010. "An evaluation methodology for the tangible and intangible assets of city-regions: the 6K1C framework." *International Journal Services Technology and Management* 14 (4): 343-359. <https://doi.org/10.1504/IJSTM.2010.035783>.
- Viera, Á. F. G. 2017. "Técnicas de aprendizaje de máquina utilizadas para la minería de texto." *Investigación bibliotecológica* 31 (71): 103-126. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57812>
- Wang, M. 2013. "Value relevance on intellectual capital valuation methods: the role of corporate governance." *Quality & Quantity* 47 (2): 1213-1223. <https://doi.org/10.1007/s11135-012-9724-1>

Para citar este texto:

Morais, Margareth Oliveira de, Carlos Francisco Simões Gomes e Priscilla Cristina Cabral Ribeiro. 2021. "Intangible assets in information technology projects: identification and evaluation". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 35 (86): 203-225. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.86.58311>

Appendix

Questionnaire and Answers

1) What Region do you live?

Brazil – South Region - 23

Brazil –Southeast Region - 148

Brazil –Middle West Region - 14

Brazil – Northeast Region - 8

Brazil – North Region - 3

If you live abroad, please inform what country do you live: 1 (Dubai)

- 2) Are you graduate in Management Information Systems (or similar) major?
Yes - 146
No - 50

- 3) Do you work in Information Technology (IT) department/sector/area?
Yes - 166
No - 30

- 4) Please, select all the alternatives that describe your experience in IT projects:
I have never worked in IT projects - 23
I work or I have already worked as technician/specialist/ consultant in IT projects - 147
I work or I have already worked as manager/leader of IT projects - 101
I work or I have already worked in IT projects as functional manager - 45
I work or I have already worked as program/portfolio manager in IT projects - 40
I work or I have already worked as sponsor in IT projects - 18

- 5) Please, inform your experience (time) in IT projects:
I do not have any experience in IT projects - 23
My experience in IT projects is less than 12 months - 17
My experience in IT projects is between 1 and 5 years - 43
My experience in IT projects is between 5 and 10 years - 41
My experience in IT projects is more than 10 years - 72

- 6) Please, select the alternative that features the project culture in the organization where you work currently:
There is not a project culture in the organization - 18
The project culture in the organization is embryonic - 29

There is a project culture, but there is not a project management's office - 49
There is a support/advisory project management's office (low control level) - 31
There is a project management control office (medium control level) - 29
There is a project management director office (high control level) - 17

- 7) Please, select the alternative that features better the size of organization where you work (does not matter your employment bond):
Micro enterprise – Trade and Service – until 09 employees - 25
Small enterprise - Trade and Service – between 10 and 49 employees - 20
Medium enterprise - Trade and Service – between 50 and 99 employees - 17
Large enterprise - Trade and Service – more than 100 employees - 39
Micro enterprise – Industry – until 19 employees - 1
Small enterprise – Industry – between 20 and 99 employees - 3
Medium enterprise – Industry – between 100 and 499 employees - 6
Large enterprise – Industry – more than 500 employees - 42
Others - 20

8) Considering the items of the first column in the left, select the alternative that better classifies these assets:

Justification of the intangible assets identified	This is not an intangible asset	This an intangible asset, but I do not associate it to IT projects	This an intangible asset and could be pre- sent in some IT projects	This an intan- gible asset and could be pre- sent in many IT projects	This an intan- gible asset and could be present in all/ the majority of IT projects	I cannot evaluate	Total answers
Intellectual Capital	7	7	20	38	88	13	173
Project Manager Expe- rience/Performance	7	8	14	33	99	12	173
Project Team Expe- rience	7	5	28	42	79	12	173
Project Manager Leadership	8	10	20	28	94	13	173
Technological Inno- vation	19	10	49	34	50	11	173
Brands	24	28	37	31	23	30	173
Intellectual Property	19	19	30	33	50	22	173
IT Reputation	14	15	22	34	72	16	173
Project-based Work Organizational Culture	11	16	26	44	65	11	173
Organizational Culture Oriented to Innovation and R&D	14	16	42	29	42	30	173

Agile Culture	9	16	39	49	46	14	173
Culture of IT Project Alignment to Corporate Strategic Planning	14	17	31	30	67	14	173
Meeting to Stakeholder Expectations	16	11	17	17	100	12	173
Specialized Knowledge About the Business/ Project Delivery Area	7	12	22	37	86	9	173
Sponsorship	27	12	23	29	61	21	173
Corporate Governance Best Practices	18	13	25	32	71	14	173
Social Asset (sustainability)	13	29	36	28	42	25	173
Total	234	244	481	568	1 135	279	-

9) If you identify another intangible asset that could be present in IT projects and it was not mentioned in the question 8, please, write below (optional answer):

R: There are seven intangible assets suggested:

- Organizational Process Assets;
- Negotiation skills;
- Culture for projects execution with multicultural teams;
- Culture for projects execution with teams geographically distributed;
- Project lessons learned;
- Creativity;
- Readiness and respect for projects deadlines and costs.

10) How do you consider the application of specific methods to assess the intangible assets, in the context of IT projects? Please, select all the alternatives that you consider appropriate:

- () It can contribute to a better assessment of IT projects, in general - 118
- () It can contribute to a better risk assessment of IT projects - 104
- () It can contribute to a better assessment of the organization itself - 92
- () I do not consider relevant the use of method to assess intangible assets in IT projects - 5
- () I cannot assess, because I do not know methods for IT projects assessment - 29
- () I know methods for intangible assets assessment, but I do not know how to opine - 9

EVALUADORES

LISTADO DE DICTAMINADORES EN 2020

Adolfo Rodríguez Gallardo

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Adriana Mata Puente

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Agustín Vivas Moreno

Universidad de Extremadura
(España)

Alma Beatriz Rivera Aguilera

Universidad Iberoamericana
(México)

Álvaro Quijano Solís

El Colegio de México, A. C.
(México)

Ana Belén Ríos Hilario

Universidad de Salamanca
(España)

Ana Yuri Ramírez Molina

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Andrés Fernández Ramos

Universidad de León
(España)

Antonia Santos Rosas

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Ariel Alejandro Rodríguez García

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Aurora Josefina de la Vega Ramirez

Pontificia Universidad Católica del Perú
(Perú)

Borja González-Albo Manglano

Consejo Superior de Investigación Científica
(España)

Brenda Cabral Vargas

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Carlos Alberto Suárez Balseiro

Universidad de Puerto Rico
(Puerto Rico)

Carlos Christian Compton García Fuentes

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Carlos Olmeda Gómez

Universidad Carlos III de Madrid
(España)

Catalina Naumis Peña

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Celia Mireles Cárdenas

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Daniel de Lira Luna

Universidad del Claustro de Sor Juana
(México)

Daniela Alejandra de Filippo

Universidad Carlos III de Madrid
(España)

Diana Birrichaga Gardida

Universidad Autónoma del Estado de México
(México)

Diana Lucio-Arias

Universidad del Rosario
(Colombia)

Diego Navarro Bonilla

Universidad Carlos III de Madrid
(España)

Edilma Naranjo Vélez

Universidad de Antioquia
(Colombia)

Eduardo Oliva Cruz

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Elio Atenógenes Villaseñor García

Instituto Nacional de Estadística y Geografía
(México)

Elizabeth Huisa Veria

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
(Perú)

Eloy Martos Núñez

Universidad de Extremadura
(España)

Elsa Margarita Ramírez Leyva

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Emir José Suaiden

Universidad de Brasilia
(Brasil)

Evelia Luna Morales

Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV)
(México)

Federico Hernández Pacheco

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Fernanda Peset Mancebo

Universidad Politécnica de Valencia
(España)

Filiberto Felipe Martínez Arellano

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Flor de María Silvestre Estela

Universidad de Brasilia
(Brasil)

Frida Díaz Barriga Arceo

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Gema Bueno de la Fuente

Universidad de Zaragoza
(España)

Genaro Luis García López

Universidad de Salamanca
(España)

Gerardo Eugenio Sierra Martínez

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Gerardo Ruiz López

Instituto Mexicano del Seguro Social
(México)

Graciela Martínez Gutiérrez

Universidad Del Centro de México
(México)

Hadtyr Axbeli García Ortega

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Héctor Alejandro Ramos Chávez

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Isabel Villaseñor Rodríguez

Universidad Complutense de Madrid
(España)

Juliana Botezan

Universidad Complutense de Madrid
(España)

Javier Tarango

Universidad Autónoma de Chihuahua
(México)

Jenny Teresita Guerra González

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Jesús Francisco García Pérez

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Jesús Tramullas Saz

Universidad de Zaragoza
(España)

Jonathan Hernández Pérez

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

José Antonio Merlo Vega

Universidad de Salamanca
(España)

José López Yepes

Universidad Complutense de Madrid
(España)

José Manuel Morales del Castillo

Universidad de Granada
(España)

Juan Antonio Martínez Comeche

Universidad Complutense de Madrid
(España)

Juan Carlos Barrón Pastor

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Juan Escobedo Romero

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Juan José Calva González

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Juan Miguel Sánchez Vigil

Universidad Complutense de Madrid
(España)

Julia Margarita Martínez Saldaña

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Laura Cristina Torres Martínez

Instituto Politécnico Nacional (ENBA)
(México)

Lina Escalona Ríos

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Luis Carlos García-Figuerola Paniagua

Universidad de Salamanca
(España)

Luis Joyanes Aguilar

Universidad Pontificia de Salamanca
(España)

Luis Manuel Vilches Blázquez

Instituto Politécnico Nacional (CIC)
(México)

Luisa Orera Orera

Universidad de Zaragoza
(España)

Luis Fernando Ramos-Simón

Universidad Complutense de Madrid
(España)

María Antonia Ovalle Perandones

Universidad Complutense de Madrid
(España)

María Elena Luna-Morales

Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV)
(México)

María Graciela Martha Tecuatli Quechol

Instituto Politécnico Nacional (ENBA)
(México)

María Guadalupe Vega Díaz

El Colegio de México, A. C.
(México)

María Luisa Lascurain Sánchez

Universidad Carlos III de Madrid
(España)

María Luiza de Almeida Campos

Universidad Federal Fluminense
(Brasil)

María Maricela Piña Pozas

Instituto Nacional de Salud Pública
(México)

María Olivera Zaldúa

Universidad Complutense de Madrid
(España)

María Teresa Múnera Torres

Universidad de Antioquia
(Colombia)

Mario Guido Barité

Universidad de la República
(Uruguay)

Marisela Colín Rodea

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Martha Adriana Sabelli García

Universidad de la República
(Uruguay)

Martín Alonso Estrada Cuzcano

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
(Perú)

Michela Montesi

Universidad Complutense de Madrid
(España)

Miguel Ángel Marzal García-Quismondo

Universidad Carlos III de Madrid
(España)

Miguel Ángel Pérez Angón

Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV)
(México)

Miguel Ángel Rendón Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Miguel Gama Ramírez

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Miquel Térmens

Universidad de Barcelona
(España)

Nancy Jacqueline García Reyna

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Norma Raquel Gauna González

El Colegio de San Luis, A. C.
(México)

Pablo Paz

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual
(Argentina)

Patricia Hernández Salazar

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Perla Olivia Rodríguez Reséndiz

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Rafael Repiso

Universidad Internacional de La Rioja
(España)

Ramón Masís Rojas

Universidad de Costa Rica
(Costa Rica)

Regina de Barros Cianconi

Universidad Federal Fluminense
(Brasil)

Rodrigo Antonio Vega y Ortega

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Rodrigo de Sales

Universidad Federal Fluminense
(Brasil)

Rodrigo Sánchez Jiménez

Universidad Complutense de Madrid
(España)

Rosa María Fernández Esquivel

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Rosa María Martínez Rider

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Silvana Elisa Cruz Domínguez

Universidad Autónoma del Estado de México
(México)

Verónica Soria Ramírez

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Yaminel Bernal Astorga

Universidad Nacional Autónoma de México
(México)

Yoscelina Iraidá Hernández García

Universidad Autónoma de San Luis Potosí
(México)

Zaida Chinchilla Rodríguez

Consejo Superior de Investigaciones Científicas
(España)