

Sabelli, Martha; Rodríguez Lopater, Verónica (comps.), *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*, Montevideo: UdelAR, CSIC (Biblioteca Plural), 2012, 201 pp.

María Cristina Pérez Giffoni¹

En el período 2008-2010, y bajo la responsabilidad de la Dra. Martha Sabelli, se desarrolló en el marco de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (actual Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación), el Proyecto de investigación “Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)”. El mismo, aprobado y financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica de la Universidad de la República (CSIC) en oportunidad de la convocatoria a proyectos “orientados a la inclusión social” en la temática “Programa Integral Metropolitano (PIM)”, estuvo a cargo de un equipo de investigación interdisciplinario, que logró poner en diálogo y articular la Bibliotecología / Ciencia de la Información con la Sociología, y en particular con los estudios de género.

Fruto de esa investigación, y habiendo pasado por un proceso de referato y por la aprobación y financiamiento de la CSIC, se publica el libro que reseñamos en esta oportunidad: *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Con un título especialmente ilustrativo y representativo de la propuesta, esta producción colectiva se organiza en seis capítulos que reflejan, con rigor científico y en forma armónica, los fundamentos, marcos teórico-conceptuales y metodológicos, análisis y discusión de los resultados, conclusiones y perspectivas del estudio.

A cargo de las compiladoras de la publicación, Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater, el Capítulo 1, desde una perspectiva crítica, presenta el problema a investigar, ubicándolo en la Ciencia de la Información y en el compromiso, responsabilidad social y desafío que supone la construcción de políticas y acciones de información dirigidas a las comunidades menos favorecidas. “Brecha digital”, “brecha informativa”, “inclusión social”, “flujo de información”, “uso y no uso de información”, “acceso y uso con sentido”, “información rica / información pobre”, “políticas públicas”, “servicios de información a la comunidad”, “información de calidad”, “construcción de ciudadanía”, son algunos de los conceptos centrales de este capítulo introductorio, que las autoras ubican en la realidad del Uruguay y sobre las que se fundamenta la propuesta de investigación.

¹ Profesora Agda. Dpto. de Referencia y Bibliografía. Facultad de Información y Comunicación. Instituto de Información. Correo Electrónico: cristina.perez@fic.edu.uy

El estudio realizado se centra en la existencia o no de políticas públicas y estrategias de información nacionales, departamentales o zonales para los sectores desfavorecidos y en “los obstáculos y barreras en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las ciudadanas en condiciones de pobreza e indigencia”, en relación con las necesidades de información sobre las “temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil y los integrantes del equipo del PIM de la Zona 9 del departamento de Montevideo” (p. 14), tales como salud, embarazo adolescente, capacitación e inserción laboral, identidad local, construcción de ciudadanía. La población estudiada la constituyen las mujeres jóvenes y adolescentes en situación social desfavorable en la Zona 9, y en su condición de usuarias / no usuarias de información. Sectores vulnerables, que como plantean las autoras, “no perciben fácilmente el valor de la información más allá de los problemas más urgentes de su vida cotidiana, y lo que es más preocupante, muchas veces no están en condiciones de apropiarse de los contenidos”, (p. 13).

El capítulo introductorio da cuenta, además, de los antecedentes de este estudio en el país, destacándose en especial la amplia experiencia de la coordinadora del proyecto en las líneas de investigación y extensión sobre “políticas de información”, “información y ciudadanía” y “estudios de usuarios”. Se cierra con una detallada y documentada sesión de marco referencial teórico-metodológico desde la perspectiva de Estudios de Género y desde la Ciencia de la Información, sobre las siguientes temáticas que aborda esta investigación: género y pobreza, el usuario como actor social, necesidades de información, comportamiento de información, los *gatekeepers* e intermediarios de información, la pobreza de información, las redes sociales y la información para la vida cotidiana.

El Capítulo 2, *Métodos, territorios y población*, a cargo de Ingrid Bercovich, describe clara y sintéticamente la estrategia de investigación y caracteriza la población y el territorio objeto de estudio, detallando los barrios y las organizaciones y servicios de la Zona 9 con las que se trabajó. Se destaca el material ilustrativo de carácter geográfico y los cuadros de datos sociodemográficos sobre la población estudiada. En cuanto a la estrategia de investigación y la metodología aplicada, se trata de un “estudio de carácter comprensivo (...) de tratamiento fundamentalmente cualitativo, con información de apoyo de tipo cuantitativo, indagando en las modalidades y frecuencias en el acceso y en el uso de los recursos de información, por mujeres en situación de pobreza” (p. 37). Las principales técnicas de recolección de información utilizadas (las entrevistas en profundidad, los grupos focales y el análisis de documentos y datos generados por organismos públicos y privados) y su aplicación en esta investigación, se describen en forma detallada.

En los dos capítulos siguientes se encuentran los resultados del estudio. Verónica Rodríguez Lopater es la responsable del Capítulo 3, con un contenido centrado en la presentación y análisis de lo recogido en las entrevistas realizadas a las 101 mujeres jóvenes y adolescentes de la zona estudiada y de los grupos focales con madres y adolescentes. En él “se

articulan las categorías mujer-información, presentando el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos metodológicos aplicados para conocer por un lado, las actitudes y comportamientos de las mujeres en el acceso y uso de información y, por otro, sus propias percepciones respecto a necesidades de información y el valor dado a la misma como recurso para la vida cotidiana, desde los planos personal, cultural y socioeconómico”, (p. 45). Mediante la técnica de *incidente crítico*, se buscó ubicar a las entrevistadas en una situación personal real de necesidad y uso de información para resolver un problema o tomar decisiones relacionadas con su vida cotidiana. La autora hace una adecuada presentación de los instrumentos aplicados y un riguroso y contextualizado análisis de los resultados obtenidos, consistentes con la propuesta de la investigación.

En el Capítulo 4, Martha Sabelli presenta las percepciones y propuestas de los mediadores de los servicios de la Zona 9 respecto a las brechas informativas de las adolescentes y jóvenes. Conceptualiza sobre las mediaciones y el papel de los mediadores en tanto *puentes* entre las adolescentes y jóvenes en situación vulnerable y el proceso de uso y apropiación de la información, y a la vez, como fuentes accesibles y confiables a las que acudir para solucionar problemas relacionados con la condición de género. Los mediadores estudiados pertenecen a las siguientes categorías: psicólogos, trabajadores sociales, médicos de policlínicas de medicina familiar y comunitaria, directores de centros de enseñanza, educadores sociales, supervisores pedagógicos, agentes comunitarios, vecinos voluntarios.

La información se recogió mediante entrevistas en profundidad a informantes calificados de la zona, con perfil de mediadores, y a mediadores en su condición de usuarios de información; y en la etapa final del proyecto se completó con un grupo de discusión integrado por mediadores miembros de la Red Camino Nordeste.

Con rigor y detalle similar al de la presentación del Cap. 3, la autora presenta las técnicas aplicadas y analiza y discute los resultados obtenidos, en consonancia con los marcos y fundamentos teórico-metodológicos del estudio. Y cierra la sección destacando el papel de los mediadores en los procesos de información: “...son capaces de guiarnos con certeza en los caminos a emprender para facilitar las fuentes y recursos de información que necesitan las destinatarias de sus servicios. Sólo profundizando en el conocimiento en el cómo construyen sus experiencias, motivaciones y significados, estaremos preparados para diseñar sistemas y servicios de información que no les sean *ajenos*”, (p. 159).

Paulina Szafran Maiche, autora de *Recursos de información para la ciudadanía: documentos, servicios de información y comunicación* (Capítulo 5), presenta el análisis de la documentación destinada a la población objeto de la investigación y, basándose en autores del área de la Información y la Documentación, fundamenta el sentido y la validez de la técnica de análisis documental como estrategia de investigación. Y dice: “En nuestro caso, interesa conocer por un lado, cuáles son los soportes y

temáticas que llegan a las mujeres en un contexto espacial y temporal determinado; y por otro, a partir de las entrevistas realizadas, ver en qué medida esos documentos cumplen su rol informativo, constituyendo información que les permite tomar decisiones en su vida cotidiana”, (p. 161). Para realizar ese análisis, se relevó, organizó y procesó en una base de datos bibliográficos documentación emanada de organizaciones de la Zona 9 y de instituciones consideradas claves a nivel gubernamental. Los documentos compilados se caracterizan por su procedencia, tipo de material y contenidos temáticos, predominando los folletos sobre temáticas de salud. La autora detalla otros resultados del análisis y los discute a la luz de lo recogido en las entrevistas realizadas a las jóvenes y adolescentes. El capítulo se completa con un detalle y caracterización de los servicios de información y comunicación de la zona estudiada (bibliotecas para el gran público, cibercafés y telecentros gratuitos) y con la descripción de los resultados de las entrevistas realizadas a mediadores de esos servicios.

En las conclusiones de esta sección se destaca la casi inexistente información documental relacionada con las temáticas que preocupan en la zona (violencia doméstica y drogadicción) y la poca presencia de servicios de información, especialmente de bibliotecas, contando con un solo profesional bibliotecólogo.

El Capítulo 6: *Conclusiones y consideraciones finales*, ofrece un texto sistematizado en base a las preguntas de investigación planteadas y a los ejes temáticos del proyecto, articulados con la percepción de los distintos actores estudiados: existencia de políticas y oferta de productos y servicios de información dirigidos a las mujeres de la Zona 9; necesidades y demandas; barreras y facilitadores en el acceso, uso y apropiación de información tradicional y electrónica; comportamiento de las jóvenes y adolescentes ante las TIC, en especial el uso de Internet.

Las “consideraciones finales” y el esbozo de “propuestas” con que se cierra el libro, abre caminos para enfrentar, desde la Bibliotecología / Ciencia de la Información, el “desafío” planteado por el equipo de investigación en cuanto a intentar transformar la realidad en base a su conocimiento y comprensión. Construir respuestas desde el campo de la información para las necesidades sociales estudiadas en contexto, supone la participación y el compromiso de los distintos actores sociales, con base en la confiabilidad de las fuentes y en la coordinación de esfuerzos: mediadores del sector salud y de otros servicios sociales, profesionales bibliotecólogos, mujeres jóvenes y adolescentes, sus familias y grupos de referencia. Siendo la información sanitaria la más necesitada y demandada por la comunidad estudiada, el Sistema Nacional Integrado de Salud del Uruguay, las políticas y acciones sobre promoción de salud y los servicios de sanitarios de la zona surgen como ámbito propicio para articular con políticas de información inclusivas y productos y servicios con valor agregado, que aporten a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de entornos desfavorables.

Una extensa pero selectiva y pertinente bibliografía complementa este interesante y original texto, reflejando una revisión de literatura que

contribuye a la comprensión del problema de investigación, lo justifica y respalda.

En síntesis, se trata de una publicación que se ocupa de un fenómeno complejo y multidimensional, poco atendido por los profesionales de la información y por las políticas implementadas, al menos en nuestro país; refleja el compromiso de las autoras con la responsabilidad social de la profesión. Ofrece nuevo conocimiento teórico y brinda información y herramientas para intervenir en la realidad, por lo tanto es de interés y constituye un aporte valioso para la disciplina y el campo profesional. Forma parte de la Colección *Biblioteca Plural* de la CSIC, y consistente con los principios universitarios que la sustentan, este libro es un ejemplo de que desde la Bibliotecología y la Ciencia de la Información es posible actuar con conocimiento de la realidad nacional, innovar, articular las funciones universitarias, abordar el objeto de estudio inter y multidisciplinariamente, y contribuir a solucionar los problemas de los sectores más desfavorecidos del país.