Guía pedagógica para la etnografía de usuarios y usuarias:

¿cómo (re)conocer nuestra comunidad bibliotecaria?

BIBLORED
Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
BOGOTÁ

Guía pedagógica para la etnografía de usuarios y usuarias:

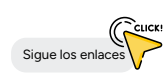
¿cómo (re)conocer nuestra comunidad bibliotecaria?

Introducción

La etnografía de usuarios y usuarias es una de las herramientas más valiosas con las que contamos en las bibliotecas de diferentes tipologías (públicas, universitarias, escolares, comunitarias, entre otras), para observar y comprender las dinámicas de la práctica bibliotecaria y las experiencias de nuestros usuarios y usuarias.

Por ello, en esta guía pedagógica, **Escuelas LEO**, línea de formación e investigación de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá - BibloRed, te presentaremos elementos para aplicar esta herramienta en tu contextos y potenciar tu proyecto bibliotecario.

Comenzaremos definiendo qué es la etnografía, cuál es su objetivo, qué técnicas de investigación se pueden articular para llevar a cabo un ejercicio etnográfico y, finalmente, cómo podemos pensarnos en un ejercicio autoetnográfico. A través de este proceso, buscamos no solo observar, sino también conectar con las realidades de los usuarios, entendiendo sus necesidades y comportamientos en el contexto de la biblioteca y espacios alternativos de lectura, a su vez, reconocer la labor mediadora que ejercen roles como los auxiliares y gestores de servicio.



Objetivo

Trazar rutas de trabajo cooperativo y situado en las que la etnografía se identifique tanto como herramienta de observación de la práctica bibliotecaria como camino para el estudio de usuarios y usuarias.

Marco conceptual

¿Qué es la etnografía?

La etnografía se define como la descripción de las prácticas y significados de un grupo desde su propia perspectiva, lo que implica que el etnógrafo, por ejemplo el auxiliar o gestor de servicios de una biblioteca, con sus sensibilidades y limitaciones, juega un papel crucial en la comprensión y comunicación de estas realidades.

¿Cuál es el objetivo de la etnografía?

El objetivo de un estudio etnográfico es explorar las complejas relaciones entre lo que la gente hace y los significados que estas acciones tienen para ellos, lo que se traduce en comprensiones situadas que reflejan las experiencias y contextos específicos de las personas estudiadas (Restrepo, 2016).

¿Cómo se puede desarrollar la etnografía?

Para llevar a cabo una etnografía efectiva, es fundamental contar con una pregunta de investigación que guíe la observación y permita discernir lo relevante. Este proceso requiere un compromiso de tiempo y esfuerzo para lograr un contacto auténtico con la comunidad. Además, se distingue entre las perspectivas 'emic' (desde dentro de la cultura) y 'etic' (desde fuera), es decir:

Emic → desde las perspectivas de las personas que se observan.

Etic → desde las percepciones que nosotros como etnógrafos realizamos.

A su vez, se definen tres niveles de información de donde se pueden obtener datos y se pueden generar interpretaciones.

1. *Lo que la gente hace.*
2. *Lo que dice que hace.*
3. *Lo que considera que debería hacer.*

Estos tres elementos, en conjunto, hacen visibles las normas y valores sociales que están establecidos, pero a su vez definen las dinámicas y relaciones sociales que se gestan.

¿La etnografía es válida en las bibliotecas?

En muchas ocasiones se considera que la etnografía es propia únicamente de la antropología y que solamente es posible llevarla a cabo en los territorios más recónditos para que tenga sentido. Pero, en realidad, la etnografía puede aportar mucho a nuestro entendimiento de lo cotidiano.

En este sentido, es posible hablar de etnografía en contextos bibliotecarios. Debemos, entonces, prestar atención y observar las dinámicas que surgen en nuestra biblioteca para entenderla como un escenario de estudio e iniciar un proceso de etnografía.

¿Qué es el trabajo de campo?

El trabajo de campo se refiere a esa fase del proceso dedicada al levantamiento de la información requerida para responder a un problema de investigación. Es el momento en el cual el etnógrafo realiza el grueso de la labor empírica (Restrepo, 2016, p. 35). En el caso de roles como auxiliares y gestores de servicio, el trabajo de campo ocurre en las bibliotecas o espacios de lectura, es allí donde surge el levantamiento de la información que se va a recopilar.

Ahora bien, para iniciar esta fase de trabajo de campo es fundamental determinar el horizonte de investigación:

> *¿Cuál es la problemática que se presenta en el entorno bibliotecario que interesa indagar?*

Con una respuesta clara a esta pregunta, no se realizará un trabajo de campo a la ligera y se centrará la atención en aquello que es relevante y necesario para dar cuenta de la problemática a abordar.

Para delimitar la problemática, se puede reflexionar sobre la pertinencia y el alcance que se le puede dar y así cerrar el espectro. De igual manera, se hace necesario, una vez se tenga la problemática definida, volverla una pregunta de investigación, que será la que guíe el camino de indagación en el trabajo de campo.

Técnicas de investigación que acompañan la etnografía

Una de las características que define a la etnografía es que articula diversas técnicas de investigación para generar un proceso de triangulación. Las más comunes son la observación participante, la entrevista y la historia de vida.

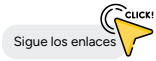
Sin embargo, se pueden emplear diversas técnicas cualitativas y cuantitativas que ayudan a forjar los análisis de la investigación. Dichas técnicas se hacen necesarias para abarcar las percepciones, limitaciones, alcances, intereses y frustraciones que tienen las personas a las que estamos investigando, en este caso particular, los usuarios de la biblioteca. Ahora, vamos a desarrollar algunas de estas técnicas que acompañan el ejercicio etnográfico para pensar de qué manera se pueden implementar.

Observación participante

Es una de las técnicas etnográficas más referidas y utilizadas en el trabajo etnográfico. Para algunos, incluso, la observación participante constituye el rasgo más distintivo de la investigación etnográfica (Restrepo, 2016, p. 39). La observación participante surge de la experiencia misma del investigador y la interpretación que les da a esas observaciones; el observador es el testigo directo de todo lo que sucede, puede ver lo que se hace, cómo se hace, cuándo se hace y, así, puede registrar de primera mano todo aquello que observa.

La observación participante implica dos ejercicios complejos que se tienen que desarrollar de manera conjunta. Por un lado, una observación profunda sobre la realidad en la que habita, pero a su vez una participación en medio de esa observación para entender las dinámicas que están surgiendo. En el caso de roles como auxiliares y gestores de servicios, no debemos despojarnos de nuestro lugar, sino, por el contrario, ser conscientes del papel que tenemos dentro del entorno que estudiamos.

Haz **clic aquí** *para explorar un material de lectura que te ayudará a ampliar los caminos sobre las observaciones en las bibliotecas.*

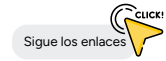


Diario de campo

Es fundamental en la etnografía. En él se harán todos los registros, anotaciones, consideraciones, ideas y situaciones que se presentan a partir de la observación participante, de las entrevistas o de los datos que se encuentran en reportes o artículos que se relacionan con la problemática a investigar. El diario de campo se convierte entonces en el compañero de viaje, aquel cuaderno o agenda que incluye los registros escritos de manera detallada de todo lo que se investiga.

Es allí donde se debe alojar toda la información que se pueda haber recopilado en el día, las cosas que se pudieron indagar y observar en la biblioteca pública o, en su defecto, aquellas consideraciones que surgieron de las entrevistas etnográficas o de los procesos de historias de vida.

Haz **clic aquí** *para encontrar un artículo que nos muestra cómo, a partir de la investigación etnográfica, se conocen las estrategias que utilizaron los lectores infantiles en la recepción de álbumes silentes y qué significados otorgaron los actores del contexto a la experiencia socioeducativa. Todo esto a partir del análisis de diferentes técnicas investigativas, en especial el diario de campo de la investigadora.*



Entrevista etnográfica

La entrevista etnográfica se entiende como un diálogo formal orientado por un problema de investigación. Esta definición amerita ciertas distinciones y aclaraciones. En primer lugar, la entrevista como diálogo formal se diferencia de las charlas espontáneas de carácter informal. No se puede confundir con las charlas que espontáneamente se adelantan con las personas durante el trabajo de campo. Como lo veremos más adelante, la entrevista supone que se han diseñado de antemano los términos, contenidos y formas de registro del diálogo:

> Es en ese sentido que la entrevista etnográfica es un diálogo formal, no es algo improvisado. [...] No se debe olvidar que el problema de investigación es el que orienta la entrevista etnográfica en el sentido de que establece qué se pretende conocer, qué información es pertinente y necesaria para el investigador. Sin problema de investigación, la entrevista etnográfica carece de sentido (Restrepo, 2016, p. 54).

La entrevista debe ser un ejercicio consensuado con el usuario o colega que quiera participar. Además, la persona entrevistada debe conocer sobre aquella problemática en torno a la que se quiere trabajar. Esto permitirá que el diálogo sea abierto y acorde a las cuestiones abordadas.

Existen varios tipos de entrevistas; por ejemplo, la entrevista no estructurada, la entrevista semiestructurada o la entrevista estructurada. Sin embargo, no es recomendable utilizar una entrevista no estructurada a la hora de realizar una etnografía

porque puede generar que se desvíe la atención a un tema de poco interés.

Por otro lado, la entrevista estructurada tampoco es muy recomendable en este ejercicio debido a que hay un guion previo que se debe cumplir a cabalidad, lo que hace que no sea tan fácil dar apertura a otros diálogos relevantes que no se hayan contemplado inicialmente.

Así, la entrevista semiestructurada es la más cercana a la labor de la etnografía. Nos indica previamente unos términos y contenidos que queremos abordar, pero con la apertura de encaminarse a otros diálogos que se hagan relevantes durante la entrevista. Ahora bien, este tipo de entrevista se centra en las palabras, en el discurso que está presentando el entrevistado, mientras que la entrevista etnográfica invita también a hacer una lectura de la corporalidad, los gestos, las entonaciones, los silencios y demás acciones que realice el entrevistado.

Haz **clic aquí** para conocer una investigación realizada en un estudio etnográfico en el municipio de Chalco, México, donde, a partir de registros de observación y entrevistas a bibliotecarias y usuarios, se logró realizar un análisis de las prácticas de lectura como prácticas sociales a partir de una perspectiva etnográfica.

Reflexionemos...

Las anteriores técnicas son consideradas las más importantes dentro de la investigación etnográfica; sin embargo, no son las únicas que pueden acompañar el proceso. También nos podemos valer de historias de vida, grupos focales y relatos de informantes.

A su vez, no solamente es posible llevar a cabo una etnografía con los usuarios de la biblioteca o espacio de lectura. También se puede llevar a cabo una autoetnografía, teniendo en cuenta que la labor que realizamos, por ejemplo como auxiliares o gestores de servicios, da una experiencia propia y única de lo que ocurre en la biblioteca y los espacios de lectura.

Así se puede ejercer una introspección de la situación o un ejercicio autorreflexivo que permita una investigación desde el espectro autoetnográfico, pues somos partícipes directos de las dinámicas que ocurren en la biblioteca y podemos ser un campo de estudio de nosotros mismos para entender la realidad que habitamos.

Desarrollo de la guía

El primer paso para iniciar una etnografía es pensar lo siguiente: ¿qué quiero investigar?, ¿qué es pertinente investigar? Allí muy seguramente surgirán ideas que ayudarán a dar luces. Luego se debe pensar ¿qué problemáticas identifico en la biblioteca? Esto ayudará a delimitar el campo de la investigación y a guiar el proceso.

Cuando se tenga claridad de qué se quiere abarcar en relación con la biblioteca, los usuarios o aquella problemática sobre la que necesitamos indagar, podemos pensar ¿cómo puedo desarrollar el proceso etnográfico?, ¿qué técnicas de investigación son útiles para mi ejercicio?

De este modo, podemos empezar a implementar las técnicas elegidas.

Ten en cuenta para el proceso de observación participante las siguientes recomendaciones:

1. Escucha con atención los comentarios que usuarios y usuarias hacen en la biblioteca o espacio de lectura.
2. Visualiza los gestos y los movimientos corporales que surgen en relación con la dinámica que se esté desarrollando con los usuarios y usuarias.
3. Puedes participar no solamente desde tu labor específica, por ejemplo como auxiliar o gestor de servicios; también lo puedes hacer en tu rol de investigador para indagar sobre la problemática de tu interés.

4. En el desarrollo de la observación participante nunca uses tu diario de campo. Puedes tener una agenda de notas para escribir palabras o frases cortas que te puedan recordar hacia dónde querías dirigir la idea, pero procura no hacer un ejercicio de escritura a profundidad cuando estás desarrollando la observación participante, ya que eso puede causar, por un lado, incomodidad a los usuarios y, por otro, puede que pierdas datos importantes para la investigación.
5. Sé consciente de tu rol y su importancia dentro de la biblioteca o el espacio de lectura.
6. Involúcrate en las actividades diarias de los usuarios y usuarias. Esto te permitirá captar detalles que podrían pasar desapercibidos y te ayudará a construir una relación más cercana con ellos y ellas.

Ahora bien, es importante que en este ejercicio de observación participante intentes comprender a los usuarios y usuarias. En ese sentido, enfocarse en observar y entender sus necesidades, comportamientos y contextos te ayudará a caracterizarles, pero también a entender sus particularidades.

¿Existe una forma correcta de hacer un diario de campo?

El diario de campo, como lo mencionamos, es el compañero de viaje, pero eso no quiere decir que exista una forma correcta de hacerlo. Realmente, el diario de campo surge de un ejercicio individual, en donde cada persona decide cuál es la forma adecuada para desarrollarlo.

Lo importante es que nos dé claridad sobre la problemática que se investiga y que sea muy detallado en las apreciaciones que se consignen en relación con las interacciones y observaciones. Esto puede incluir notas de campo, grabaciones de audio o video (con el consentimiento adecuado) y cualquier otro material que ayude a analizar el comportamiento del usuario, porque esto permitirá que la etnografía sea muy nutrida para los lectores.

Una vez se hayan recopilado datos, es importante analizarlos para identificar patrones y tendencias. Esto permitirá desarrollar una etnografía que pueda dar recomendaciones informadas sobre cómo transformar los servicios bibliotecarios.

Para analizar los datos, primero debes revisar de qué tipo son. En el caso de que sean cuantitativos, se puede realizar un ejercicio de tabulación y posterior a ello graficar la información por medio de Excel o Power BI. Ya con unas gráficas establecidas que permitan evaluar los porcentajes y las cantidades de acuerdo con las preguntas, se puede llevar a cabo el análisis de la información.

Ahora bien, si tienes datos cualitativos, puedes sistematizar la información a partir de categorías. Aquí es importante que puedas realizar una matriz para ir organizando la información cualitativa respecto a cada categoría de análisis. Una segunda opción es hacer uso de herramientas como ATLAS TI, que permite analizar los datos de una forma más práctica a través del análisis del discurso.

Teniendo en cuenta que exponemos diversas técnicas de investigación compatibles con la etnografía, acá van algunas preguntas que pueden orientar el ejercicio si se decide realizar un proceso de entrevista etnográfica.

Dichas preguntas deben estar organizadas por categorías para que, en el análisis, sea posible evaluar cada una según los intereses que surjan.

Preguntas de exploración que pueden ser útiles para realizar entrevistas etnográficas:

Motivaciones y necesidades

- ¿Qué te trae a la biblioteca o espacio de lectura?
- ¿Qué tipo de recursos o servicios buscas?
- ¿Cómo decides qué libros o materiales consultar?

Experiencia en la biblioteca o espacio de lectura

- ¿Cómo describirías tu experiencia general en la biblioteca o el espacio de lectura?
- ¿Qué aspectos de la biblioteca o del espacio de lectura disfrutas más?
- ¿Hay algo que te gustaría cambiar o mejorar en la biblioteca o el espacio de lectura?

Interacción social:

- ¿Sueles interactuar con otros usuarios de la biblioteca o del espacio de lectura? ¿Cómo es esa experiencia?
- ¿Has participado en actividades o eventos organizados por la biblioteca o el espacio de lectura? ¿Cómo fue?

Uso de recursos:

- ¿Qué recursos (libros, computadores, salas de estudio) utilizas con más frecuencia?
- ¿Cómo utilizas la tecnología en la biblioteca o el espacio de lectura? ¿Hay herramientas digitales que te resulten útiles?

Percepción y valoración:

- ¿Qué significa para ti la biblioteca o el espacio de lectura en tu vida diaria?
- ¿Cómo crees que la biblioteca o el espacio de lectura contribuye a tu comunidad?

Barreras y desafíos:

- ¿Has enfrentado algún desafío al utilizar la biblioteca o el espacio de lectura? ¿Cuál?
- ¿Hay algo que te impida visitar la biblioteca o el espacio de lectura con más frecuencia?

Sugerencias y futuro:

- ¿Qué servicios o recursos te gustaría que la biblioteca o el espacio de lectura ofreciera en el futuro?
- ¿Cómo crees que la biblioteca o el espacio de lectura podría atraer a más usuarios y usuarias?

Recuerda...

Implementar estas técnicas puede apoyar la investigación y contribuir a profundizar en las problemáticas que se quieren abordar. Sin embargo, es importante que el ejercicio vaya de la mano con una investigación exhaustiva de la información estadística que se puede obtener por medio de la biblioteca o el espacio de lectura. En el caso de BibloRed, por ejemplo, puedes consultar los datos proporcionados por sistemas de información como Sinbad y Pergamum.

¿Nos podemos autoetnografiar en nuestro trabajo?

Existen muchas preguntas que pueden guiar el ejercicio etnográfico para comprender las dinámicas de los usuarios y usuarias, pero también se puede realizar un ejercicio autoetnográfico. Para ello, se pueden tener preguntas orientadoras como las siguientes, que permitan guiar el proceso de comprender la labor ejercida en estos espacios:

- ¿Cómo es tu biblioteca o espacio de lectura?
- ¿Qué actores intervienen allí?
- ¿Podrías describir tu rol y responsabilidades en la organización?
- ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en este puesto y en este sector?
- ¿Cómo defines a los usuarios de los servicios que gestionas?

- ¿Cuáles son los libros que los usuarios o usuarias más toman en préstamo?
- ¿Qué métodos utilizas para conocer mejor a tus usuarios y usuarias?
- ¿Cómo te comunicas con ellos y ellas para entender sus necesidades y expectativas?
- ¿Cuáles serían los principales desafíos a los que te enfrentarías al llevar a cabo un ejercicio etnográfico para entender a los usuarios y usuarias?
- ¿Qué oportunidades ves para mejorar la experiencia del usuario o la usuaria a partir de la construcción etnográfica?
- Cuéntanos alguna situación en la que hayas tenido que adaptar un servicio basado en la retroalimentación de los usuarios y usuarias.

El campo de estudio también puedes ser tú mismo. Haz **clic aquí** *para leer un documento sobre el valor que tiene la autoetnografía como fuente de investigación social.*

Importancia de la etnografía y la autoetnografía en los proyectos bibliotecarios

Noa ayudan a garantizar la calidad en el servicio, comprender los intereses y necesidades que tienen los usuarios y las usuarias, reconocer cuáles son los usuarios y usuarias potenciales o qué tipos de servicio pueden ser dispuestos a la comunidad. Aquí tienes un papel fundamental para lograr cambios significativos, seas auxiliar, gestor de servicios, mediador de lectura o bibliotecario.

Recuerda que, a partir de tus hallazgos, puedes elaborar propuestas concretas para mejorar la experiencia de usuarios y usuarias. Esto puede incluir cambios en la disposición del espacio, la oferta de servicios o la programación de actividades.

El objetivo principal es crear un ambiente que responda a las necesidades de la comunidad. Por ello, también es clave implementar mecanismos para recibir retroalimentaciones de los usuarios sobre los cambios realizados.

Esta serie de videos te ayudarán a ampliar tus conocimientos sobre la etnografía.

Preguntas de exploración

Estas preguntas nos pueden ayudar a tener una comprensión más profunda de las experiencias, necesidades y percepciones de los usuarios y usuarias, así como reflexionar sobre el proceso etnográfico y cómo desde nuestra labor podemos ejercerla para mejorar los servicios y adaptarlos a los intereses de la comunidad.

- ¿Cuál consideras que es la importancia de la etnografía de usurarios y usuarias?
- ¿De qué manera podrías desarrollar una etnografía?
- ¿Qué habilidades consideras esenciales para realizar una buena etnografía de usuarios y usuarias en tu campo?
- ¿Qué papel juegan los auxiliares, gestores de servicios y mediadores en la mejora continua de la experiencia de los usuarios y usuarias?
- ¿Cómo documentarias tus observaciones y hallazgos sobre los usuarios y usuarias?
- ¿Has realizado alguna investigación etnográfica o similar para entender las necesidades de los usuarios y usuarias? ¿Cómo fue esa experiencia?

Experiencias inspiradoras

márgenes
Revista de Educación de la Universidad de Málaga

INVESTIGACIONES

Historia de una biblioteca viva en una escuela rural. Un relato etnográfico

History of living library in a rural school. An ethnographic account

Existen diversos ejercicios etnográficos que nos convocan a indagar sobre el otro; es por ello que acá te traemos una **experiencia inspiradora** que surge a partir de la construcción etnográfica en una biblioteca escolar.

Con el objetivo de resignificar el valor de la biblioteca, retornar a sus orígenes, evaluar sus avances y darle sentido a su trayectoria para generar nuevas acciones para el presente, varios niños y niñas de la institución, junto con los docentes, decidieron ser los guardianes de libros, desarrollando diversas técnicas de investigación como la asamblea de niños y niñas, la observación y los registros de campo para discutir sobre las diversas estrategias didácticas e innovadoras que se pueden vincular a la enseñanza de la lengua escrita en contextos multigrado.

Los resultados fueron registrados en el diario de campo y documentados a través de fotografías, logrando que se pudieran gestar diversas estrategias para que la biblioteca se pensara nuevamente como foco de atención y un espacio para la construcción de tejido social de toda la comunidad educativa.

Referencias

Restrepo, E. (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas.* Envión Editores.

Conoce más recursos de interés accediendo al micrositio de

Escuelas LEO de BibloRed.