

El rol de las bibliotecas como mediadoras ante el impacto tecnológico en la conducta informativa de los usuarios

por Violeta Antinarelli

(Biblioteca de la Academia Nacional de la Historia)

Introducción

Esta presentación tiene como objetivo aportar algunos temas de reflexión sobre la responsabilidad que nos cabe como gestores de la información en la optimización del acceso a la misma, poniendo la atención en nuestro destinatario final: el usuario.

Uno de los aspectos críticos a tener en cuenta en la planificación de los servicios de información es la alfabetización tecnológica de los usuarios; utilizamos esta denominación genérica como traducción del término "digital literacy", introducido en la literatura especializada en la década de 1990 para referirse a la habilidad de leer y comprender textos hipertextuales y multimediales.

Esta problemática ha sido ampliamente discutida, especialmente a partir del surgimiento de Internet; Roger Chartier afirma que "la revolución del texto electrónico es y será también una revolución de la lectura", ya que lo que se ha modificado "son los modos de organización, estructuración y consulta de lo escrito". Este cambio en el acceso a la información ha alterado los hábitos, tanto en el lector común como en los investigadores de todos los campos de la ciencia. En algunas áreas, la adaptación ha sido rápida, aunque a veces un poco forzada. Los investigadores en ciencias sociales y humanidades están acostumbrándose a aprovechar los recursos electrónicos; sin embargo, según algunos estudios realizados en países avanzados tecnológicamente, los historiadores van a la zaga de otras especialidades.

En la Biblioteca de la Academia Nacional de la Historia, una unidad de información especializada en historia argentina e iberoamericana, se accede a todo su acervo bibliográfico a través de bases de datos. Allí observamos que, efectivamente, se trata de una comunidad bastante conservadora en cuanto a sus métodos de investigación. López Yepes menciona esta característica: "El trabajo histórico está tradicionalmente ligado a la noción de documento como fuente, como testimonio fehaciente de prueba, de tal modo que el acceso a las mismas parece eficaz en la medida en que se alcanza la información en su estado más puro, más original y libre de intermediarios". Esto explicaría las resistencias al uso de información procedente de un recurso electrónico.

Estudio de caso:

Nuestra comunidad de usuarios, si bien reconoce unánimemente los beneficios de la recuperación automatizada de la información, generalmente manifiesta dificultades operativas para la consulta de un medio electrónico y requiere asistencia casi permanente. Aunque esta tendencia ha ido disminuyendo lentamente, constituye aún un serio problema para el aprovechamiento de recursos de información en nuevos soportes.

Como uno de los objetivos prioritarios de nuestra unidad de información es cumplir con nuestro rol de mediadores entre el lector y las nuevas dimensiones en que se presenta la

información, hemos decidido realizar un diagnóstico para establecer las estrategias apropiadas.

Nuestra biblioteca es consultada tanto por historiadores, docentes universitarios y estudiantes de postgrado, como por periodistas, escritores, cineastas e investigadores en general. Encontramos una gran variedad de edades, hábitos, habilidades para el manejo de información, cultura tecnológica, nivel de actualización y necesidades de información. Aparecen diferencias en la capacidad de análisis y síntesis de información, y en la capacidad de expresión y reconocimiento de sus necesidades de información.

En nuestro país hay muy pocos antecedentes de estudios de usuarios realizados sobre este tipo de comunidades. Se ha analizado la conducta informativa de investigadores en Humanidades y Ciencias Sociales y se estudiaron los modos de acceso y la utilización de la bibliografía en el mismo campo, incorporando como variables la utilización de formatos alternativos y uso de computadoras. Sin embargo, todavía no se ha analizado en profundidad esta problemática específicamente en el área de Historia, mientras que se encontraron varios trabajos sobre el tema realizados en el exterior. Algunos de ellos ya describen el comportamiento de los historiadores con respecto al uso de los recursos electrónicos en comparación con las fuentes tradicionales de búsqueda bibliográfica. Otros analizan la conducta de los investigadores en relación a la búsqueda de información a través de los recursos tradicionales, incorporando en algunos casos el correo electrónico o las listas de discusión.

Metodología:

Nos proponemos realizar un estudio de usuarios orientado a detectar la modalidad de uso de los recursos electrónicos y el grado de utilización de los mismos en relación a otros tipos de recursos de información. A partir de estos indicadores se intenta determinar la actitud hacia las tecnologías de información como apoyo a la investigación y el grado de destreza y experiencia en la utilización de las herramientas tecnológicas. Se establecieron las siguientes variables agrupadas en tres áreas:

I. Datos generales:

- Lugar de residencia, edad, sexo, grado académico, especialidad histórica, labor profesional, membrecías.
- Características y disponibilidad de equipamiento informático en el hogar, lugar de trabajo, biblioteca u otros.

II. Valoración e utilización de distintos tipos de fuentes de información:

- Impresos
- Electrónicos locales: correo electrónico, listas de discusión académicas, materiales en soporte digital.
- Disponibles en Internet para consulta en línea: OPACs, Bases en texto completo, publicaciones electrónicas, Repositorios documentales digitalizados, etc.

III Modalidad de uso de los recursos electrónicos:

Se analizan cuatro dimensiones:

- Grado de conocimiento
- Grado de utilización

- Disponibilidad en unidades de información y asesoramiento recibido al respecto
- Opinión sobre la necesidad de desarrollar habilidades operativas en entornos electrónicos y sobre la utilidad de cursos de capacitación de usuarios en unidades de información

Resultados:

En esta primera etapa del proyecto se confeccionó un cuestionario que fue completado, como prueba piloto, por una muestra de 24 historiadores. Si bien no es un número significativo, se analizaron algunas variables para determinar la tendencia.

Existe una mayor valoración de las fuentes impresas y un menor conocimiento y disponibilidad de las electrónicas. En cuanto a fuentes de información referenciales impresas y/o electrónicas, menos de la mitad de los encuestados usa revistas de índices o resúmenes, reseñas bibliográficas y repertorios bibliográficos. Porcentajes más bajos aparecen en la consulta a bases de datos en línea: sólo las bibliográficas especializadas llegan al 25%, mientras que las multidisciplinarias, junto a las de texto completo y las de tesis doctorales son aún menos consultadas.

Para relevar la modalidad de uso de los recursos electrónicos se presentaron 16 tipos de actividades posibles, de las cuales la que más se realiza varias veces por semana es la consulta a través de buscadores generales o temáticos seguida del correo electrónico, el resto no supera el 20% de uso. Es notable observar, por ejemplo, que el 67% no participa en listas académicas de discusión. Los argumentos más utilizados para no realizar algunas de las actividades fueron que se pierde mucho tiempo en su uso o que no se las necesita para su trabajo.

Finalmente, observamos que la mayoría no realiza las actividades mencionadas en una biblioteca y no recibe asesoramiento al respecto, pero casi todos consideran útil desarrollar destreza en el uso de las mismas y la totalidad de los encuestados encuentra útil la organización de cursos de capacitación en bibliotecas.

Conclusiones preliminares del diagnóstico:

Una de las observaciones más notables que surgen del análisis en su conjunto es la gran brecha que se produce entre los investigadores que utilizan las tecnologías de la información para sus investigaciones y los que no lo hacen. El primer grupo tiene a la tecnología como aliada, el segundo la tiene como enemiga, sin reconocer mayormente la falta de conocimientos para utilizarla. Ambos grupos se descalifican mutuamente.

Por otra parte, hemos observado que el esfuerzo continuo que requiere reducir la brecha tecnológica de los usuarios lleva al personal a no ofrecer recursos de complejidad operativa, porque el usuario inevitablemente va a requerir mayor asistencia. A su vez, la persona que consulta se siente en inferioridad de condiciones y trata de reducir el grado de exposición que sufre al verse obligado a operar con dificultades en el entorno electrónico. El cambio de actitud debe ser mutuo y el feedback debe ser continuo. Los altos porcentajes de respuesta positiva en los indicadores referidos a la capacitación resultan promisorios.

Programa de formación de usuarios:

Tratando de llevar a la acción este espíritu de interacción, hemos establecido los primeros

lineamientos para promover la autonomía operativa del personal y de nuestros usuarios en el uso de las tecnologías de información.

Objetivos generales:

- Contribuir a la alfabetización tecnológica de nuestros usuarios, para facilitar el acceso y la recuperación de información en entornos electrónicos.
- Lograr un cambio de actitud en relación a la utilidad y calidad de los recursos de información disponibles en formato digital.
- Ofrecer los medios para un mejor aprovechamiento de la diversidad de fuentes no tradicionales de información disponibles dentro y fuera de los límites físicos de la biblioteca.

Proyectos definidos:

- Proyecto 1: Capacitación para usuarios en el uso de las tecnologías de la información a través de talleres periódicos, con diferentes contenidos según el nivel de conocimientos informáticos.
- Proyecto 2 Tutoriales interactivos en la página Web de la biblioteca, para orientar la consulta de usuarios remotos.
- Proyecto 3:Capacitación permanente, para el personal del sector de atención al público, sobre el uso de los recursos electrónicos locales y los disponibles en Internet, para referenciar adecuadamente sus contenidos.
- Proyecto 4: Desarrollo del "Reference desk" en la página Web de la biblioteca, un portal de referencia en temáticas históricas por medio de enlaces seleccionados y organizados según diferentes criterios.

Conclusiones finales

La principal conclusión que podemos extraer es que satisfacer la demanda del usuario no incluye necesariamente satisfacer las necesidades del mismo. En una biblioteca especializada, determinar esa diferencia no es sencillo. Existe el presupuesto de que los usuarios saben lo que necesitan y saben pedirlo, y hemos descubierto que no siempre es así. Debido a que nuestra profesión nos ha exigido una rápida adaptación a las nuevas formas de acceder a la información, tendemos a suponer que todos los profesionales o científicos han hecho el mismo proceso. Sin embargo, muchos investigadores desarrollan su trabajo sin acceder a otras fuentes de información más allá de las tradicionales. Nosotros sabemos que las fuentes de información en nuevos soportes enriquecen y complementan el trabajo del investigador y, si aspiramos a satisfacer sus necesidades, nuestra obligación es mostrarles cuál es el espectro de posibilidades informativas disponibles y ellos podrán entonces elegir las sin limitaciones operativas.

Bibliografía consultada

- Bawden, David. Information and Digital Literacies: A Review of Concepts. *Journal of Documentation*. 57, n° 2 (marzo 2001): 218-259.
- Calva González, Juan José. El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. *Investigación Bibliotecológica*. 13, n° 17(julio/diciembre 1999): 11-40.
- Chartier, Roger. Del código a la pantalla: las trayectorias de lo escrito. En *su Sociedad y escritura en la edad moderna: la cultura como apropiación*. México : Instituto Mora, 1995.
- Eason, Ken, Chris Carter, Susan Harker, Sue Pomfrett, Kathy Phillips y John Richardson. A Comparative Analysis of the Role of Multimedia Electronic Journals in Scholarly disciplines. Final Report. November 1997. (Investigación realizada en el HUSAT Research Institute and Department of Human Sciences. Loughborough University, Leicestershire, UK).
- García Gómez, Francisco Javier y Antonio Díaz Grau. Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 57 (diciembre 1999).
- Garrido Peñarrubia, Rosa, Angeles Manso Zurdo, María Cruz Rubio Liniers, María del Rosario Ruiz Franco y María Jesús San Millán Bujanda. Las fuentes de información en ciencias históricas y las nuevas tecnologías: Estudio y evaluación de uso. Trabajo para presentar al XIII Congreso Internacional de la Asociación History a Computing, en Toledo (julio 1998).
- Hernández Salazar, Patricia, coord. Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. México: Universidad Nacional Autónoma. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. (Memorias, 11)
- López Yepes, José. Las bases de datos históricas. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*. 1 (1998): 99-124.
- Merlo Vega, José Antonio y Angela Sorli Rojo. Las bibliotecas como clientes y servidoras de información Web. Comunicación presentada a las 6a Jornadas Catalanas de Documentación (Barcelona, 23-25 octubre 1997). Publicada en sus Actas, p. 317-327.
- Romanos de Tiratel, Susana. Conducta informativa de los investigadores argentinos en humanidades y ciencias sociales. *Revista Española de Documentación Científica*. 23, n° 3 (2000): 267-285.
- Romanos de Tiratel, Susana. Necesidades, búsqueda y uso de la información; revisión de la teoría. *Información, cultura y sociedad*. 2 (2000): 9-44.
- Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide, 1994. (Biblioteca del libro, 62)
- Soler, Joaquín. Enseñar a investigar en red: tecnificación de la historia y humanización de la tecnología. En *Apprendre et enseigner l'histoire de l'Europe du 20e siècle*. Andorra: 1999.