

ACTAS DE LAS PRIMERAS JORNADAS INTERNACIONALES SOCIEDAD, ESTADO Y UNIVERSIDAD

Volumen 21: Información, ciudadanía y universidad

El acceso a la información como meta ¿realizable? Imaginarios y prácticas de aplicación tecnológica en bibliotecas

Información, ciudadanía y universidad - Mesa N° 21

Claudia Nora Laudano. Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP - CONICET). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE). Universidad Nacional de La Plata (UNLP). La Plata, calle 48 e/6 y 7, 8° piso. CP: 1900. E-mail: claudialaudano@yahoo.com.ar

Javier Planas. Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP - CONICET). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE). Universidad Nacional de La Plata (UNLP). La Plata, calle 48 e/6 y 7, 8° piso, CP: 1900. E-mail: planasjavier@yahoo.com.ar

María Cecilia Corda. Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP - CONICET). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (FaHCE). Universidad Nacional de La Plata (UNLP). La Plata, calle 48 e/6 y 7, 8° piso. CP: 1900. E-mail: mccorda2003@yahoo.com.ar

Resumen:

El acceso a la información para la comunidad usuaria de bibliotecas y centros de documentación, que ha estado siempre presente en el ideario del campo de la bibliotecología, se ha afianzado en los últimos tiempos en los discursos de la sociedad de la información, especialmente a través de la incorporación de nuevas tecnologías capaces de mediar/que median en las vinculaciones entre bibliotecarios y usuarios. En ese sentido, este trabajo indaga por un lado la cuestión de la incorporación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos bibliotecarios llevados a cabo en las bibliotecas que están bajo la dirección de egresados y egresadas de la carrera de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (FAHCE-UNLP), Argentina. Por otro, rastrea los imaginarios tecnológicos que poseen planteando una proyección a 10 años sobre estas mismas unidades de información. Para ello, la búsqueda de quiénes están ejerciendo cargos o funciones de dirección en distintas unidades de información dio como resultado una lista de 34 personas. A ellas se les envió vía e.mail un cuestionario de tipo semiestructurado que indagaba sobre 1) sus datos personales y de pertenencia institucional; 2) el estado de situación de los procesos de automatización de las bibliotecas en las que trabajan; 3) la aplicación de tecnologías en los distintos procesos; 4) la formación de grado obtenida en temas vinculados al uso de tecnologías, así como también los cursos y los seminarios realizados sobre estos tópicos en los últimos cinco años; 5) las perspectivas de desarrollo futuro que imagina este conjunto de profesionales para las bibliotecas que dirigen. Este último aspecto se retomó con entrevistas semi estructuradas en profundidad que pretendían situarlos/las dentro de 10 años para pensar aspectos relacionados con los posibles cambios en la comunicación con los usuarios y las instalaciones, la composición de la colección bibliográfica, los servicios documentales a prestar y otros aspectos vinculados a la gestión de las bibliotecas y el acceso a la información de la comunidad usuaria. El análisis de la

información obtenida a través tanto de las encuestas como de las entrevistas plantea dilucidar la posibilidad de concreción del acceso a la información de la comunidad usuaria en el presente o en el futuro cercano en/a través de esas bibliotecas.

Palabras Clave

<IMAGINARIO TECNOLÓGICO> <ACCESO A LA INFORMACIÓN>
<TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN> <BIBLIOTECARIOS> <PRÁCTICAS PROFESIONALES> <AUTOMATIZACIÓN> <FORMACIÓN PROFESIONAL>

▣ Planteo de la problemática

Este trabajo, que forma parte del Proyecto de investigación denominado “Imaginario tecnológico en los campos de la bibliotecología y la ciencia ficción”¹, indaga en primer lugar la cuestión de la incorporación y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos bibliotecarios llevados a cabo en las bibliotecas que están bajo la dirección de egresados y egresadas de la carrera de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata (FAHCE-UNLP), Argentina. En segunda instancia, rastrea los imaginarios tecnológicos que poseen proponiendo una proyección a 10 años sobre estas mismas unidades de información. En esta línea de análisis se plantea el interrogante sobre la posibilidad de concreción del acceso a la información de la comunidad usuaria en el presente o en el futuro cercano en/a través de esas bibliotecas.

En estudios anteriores, el equipo investigó las circunstancias bajo las cuales las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se instituyeron como sentido común en el campo de la enseñanza de la bibliotecología (Laudano et. al., 2010, 2011). Estas indagaciones focalizaron en los planes de estudio de las carreras universitarias de la disciplina, procurando brindar una descripción y un análisis de las modificaciones registradas en dichos planes como consecuencia de los procesos de tecnificación crecientes ocurridos en el campo profesional en las últimas tres décadas.

Entre las conclusiones de los estudios precedentes se constató que a principios de los años `80 se inicia un proceso de institución de significaciones innovadoras respecto de la tecnología en la formación profesional. A partir de entonces, la carrera de

¹ Aprobado por el Programa de Incentivos del Ministerio de Educación de la Nación, Argentina, 2009-2012. Equipo conformado por Claudia Nora Laudano (directora), María Cecilia Corda, Javier Planas y Pamela Pelitti (integrantes).

Bibliotecología de la UNLP resultó pionera en el proceso de modernización informática de las bibliotecas platenses, en su mayoría universitarias, a través de la enseñanza y la difusión de la familia de programas ISIS². Con el transcurso del tiempo, las sucesivas cohortes de egresados que aprendieron a trabajar con esa aplicación informática reforzaron el sentido de su enseñanza en la universidad mediante la implementación progresiva de este software en el campo profesional. Esta doble dependencia cristalizó aquel desarrollo innovador, transformándolo paulatinamente en una práctica instituida.

Estos procesos y relaciones entre la tecnología, la enseñanza universitaria y el campo profesional se concentraron en una dimensión: la automatización de los catálogos y alguno de los servicios de las bibliotecas. Hasta mediados de la década de los `90 esta centralidad conservaba todo su sentido, pues el contexto tecnológico y bibliotecario argentino así lo establecía. No obstante, la acelerada expansión de las tecnologías de la información y las comunicaciones obligó a los bibliotecarios a apropiarse de nuevas herramientas y conocimientos correspondientes a distintos ámbitos de su quehacer, incluyendo también la mejora en la automatización de los catálogos. De allí, la importancia de trazar una cartografía de los usos actuales de tecnologías por parte de egresados de la carrera en las bibliotecas a su cargo.

Puestas las tecnologías de la información en este *continuum*, que va desde lo instituido a lo instituíble (Cabrera, 2006), la presente propuesta investigativa general se ocupa de la relación que mantiene un conjunto finito de actores con dichas tecnologías en el tiempo. En tal sentido, luego de analizar lo tecnológico (entendido como un conjunto de aparatos, discursos y prácticas) en las estructuras pedagógicas en las que estudiaron estos bibliotecarios, se avanzará sobre el reconocimiento de las aplicaciones tecnológicas actuales y se trazarán un primer esbozo de lo que hoy es percibido como esperable o deseable por los actores en lo que respecta al acceso a la información.

▣ Abordaje metodológico

Para el estudio planteado se tomaron como referencias las investigaciones de Barber (2004) y de Basurto y Jamarillo (2007), y se optó por la técnica de la encuesta en la modalidad autoadministrada. Según los objetivos específicos de nuestro trabajo, se

² Software gestor de bases de datos bibliográficas creado por la UNESCO, de amplia difusión en las bibliotecas argentinas.

diseñó un cuestionario que combinó preguntas abiertas y cerradas para relevar los siguientes aspectos: 1) los datos personales y de pertenencia institucional de los encuestados; 2) el estado de situación de los procesos de automatización de las bibliotecas en las que trabajan (software en uso, criterios imperantes en su elección, posibilidades y perspectivas de cambio, etc.); 3) la aplicación de tecnologías en los distintos procesos bibliotecarios; 4) la formación de grado obtenida en temas vinculados al uso de tecnologías, así como también los cursos y los seminarios realizados sobre estos tópicos en los últimos cinco años; 5) las perspectivas de desarrollo futuro que imagina este conjunto de profesionales para las bibliotecas que dirigen. Este último aspecto se retomó con entrevistas semi estructuradas en profundidad que pretendían situarlos/las dentro de 10 años para pensar aspectos relacionados con instalaciones, colección bibliográfica, servicios documentales y otros aspectos vinculados a la gestión de las bibliotecas y el acceso a la información de la comunidad usuaria.

Se conformó una muestra de profesionales con el siguiente perfil: 1) graduados de la carrera de Bibliotecología de la UNLP; 2) que ejerzan en la actualidad cargos o funciones de dirección en las unidades de información en la ciudad de La Plata (Provincia de Buenos Aires), donde está radicada la carrera universitaria de bibliotecología, y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este relevamiento dio como resultado una lista de 34 personas.

Tras los ajustes necesarios surgidos de una prueba piloto del cuestionario, éste fue enviado a la dirección de correo electrónico institucional de cada persona de la lista, explicando los objetivos y las finalidades de la investigación, con una fecha límite para la recepción de las respuestas, que luego fue brevemente extendida. Como resultado final, se obtuvieron 24 devoluciones de los 34 cuestionarios distribuidos, lo que significa una tasa alta de respuesta (76%) si se consideran los porcentuales habituales para las encuestas de tipo autoadministradas. En una etapa posterior se combinó esta metodología con la realización de 11 entrevistas semi estructuradas a actores seleccionados.

■ Aplicación de tecnología en las bibliotecas analizadas

Situación presente de aplicación tecnológica

En relación a la automatización, se puede constatar que estos bibliotecarios están inmersos en un proceso de incertidumbre o cambio respecto de las herramientas informáticas que hasta hace no mucho tiempo utilizaban. Esta pauta, si bien no alcanza a todos, aparece como una tendencia difícil de revertir.

Según los resultados obtenidos, se puede observar un predominio del software Microsis, empleado en 14 bibliotecas. Este uso mayoritario se intensifica si se considera que dentro de la categoría 'otros' se registraron programas pertenecientes a la familia Isis o que constituyen un desarrollo particular de este software. La segunda opción elegida fue Koha³, con 6 respuestas. Este programa aparece como una alternativa que comienza a crecer especialmente en el ámbito de las bibliotecas de la UNLP. El incremento en el uso se comprende a partir del impulso que le ha dado a este sistema un equipo de trabajo conformado por bibliotecarios e informáticos con sede en la Facultad de Informática de la universidad. Es muy probable que en esta evolución hayan influido la gratuidad del software y el respaldo técnico.

Resulta importante destacar que de las 14 bibliotecas que hoy utilizan Isis, 9 (64%) pretenden migrar de software en el corto y mediano plazo, lo que indica una importante disconformidad o necesidad de cambio.

Las transformaciones, sin embargo, no son cuestiones limitadas a la toma de una decisión o de un conjunto de ellas (conservar/innovar). Alterar el suelo tecnológico actual requiere una inversión en recursos (humanos, informáticos, de tiempo, etc.) que muchas bibliotecas no pueden afrontar con solidez. Asimismo, para dar ese salto las personas encuestadas mostraron la necesidad de encontrar seguridad en el nuevo estadio; de allí, las importantes referencias al trabajo que sus colegas desarrollan en otras instituciones.

Respecto de los problemas encontrados en el transcurso de los procesos de automatización, se destacan cuatro ítems entre las opciones brindadas. El primero vuelve a remitir al problema "costos"; dado que el 33% opinó que la falta de recursos económicos constituye la cuestión más importante para llevar adelante la tarea de automatización. No obstante, es necesario indicar que este dato no está vinculado directamente con la elección de un software, sino a la falta de personal en las bibliotecas o con falencias en términos de actualización o capacitación. Estas dos opciones fueron señaladas como la segunda (15%) y la tercera (13%) dificultad respectivamente. Esta

³ Software de acceso abierto para gestión de procesos bibliotecarios. Para más información sobre Koha-UNLP, véase: <http://koha.unlp.edu.ar/> [Consulta: 13/07/2011].

debilidad de las bibliotecas obliga a la contratación de personas externas a la institución; ya se trate de pasantes temporarios para la actividad de carga de datos o la solicitud de servicio técnico para eventuales reparaciones. Asimismo, el equipamiento también se presenta como un obstáculo determinante, pues comparte el segundo lugar (15%) entre las dificultades más seleccionadas junto a la comentada insuficiencia de personal. En síntesis, las carencias se corresponden con aspectos relacionados con los recursos, sean estos económicos, humanos o de infraestructura.

Lo dicho ha movilizado a los bibliotecarios a tomar cursos de capacitación sobre aquellos tópicos que por su estancia universitaria no habían adquirido, sea porque la universidad no brindaba tales conocimientos (esto implicaría un desfase entre la práctica y la enseñanza), o porque los desarrollos fueron posteriores a sus años de egreso. En tal sentido, es notable la búsqueda por explotar las posibilidades que brinda el universo digital.

Asimismo, se observa una apertura para adaptar ciertas herramientas de uso corriente, como blogs, chats y redes sociales para facilitar una mayor interacción con los usuarios, con resultados todavía a evaluar. Esta tendencia podría pensarse conjuntamente o localizarse en la trayectoria de los hechos más significativos que varios bibliotecarios marcaron respecto de su gestión, puesto que allí se resaltaba la implementación de herramientas de difusión y comunicación como el correo electrónico y las páginas web.

Hubo una pregunta que indagaba acerca de los dos hechos más significativos durante la gestión de los encuestados en relación a la incorporación de TICs en las bibliotecas.

Puede mencionarse como punto de vista destacado la apertura de la biblioteca hacia el “afuera”; esto es, hacia el medio externo, a través del aumento de la comunicación con el público y la prestación de servicios gracias a las alternativas que brinda internet. En este sentido, se resalta la incorporación del uso de e-mails institucionales, páginas web de las bibliotecas, intranet, entre otros. Estos aspectos ofrecen a los usuarios la posibilidad de tener una comunicación a distancia con la biblioteca (más allá de la comunicación telefónica existente), para realizar consultas en general acerca del funcionamiento, la disponibilidad de materiales en cada biblioteca, los servicios de referencia, así como efectuar consultas de catálogos en línea. Una de las encuestadas comentaba al respecto:

[Uno de los hitos fue] la puesta en marcha de un servicio de referencia apoyado en los recursos tecnológicos disponibles: conexión a internet y escáner. Se agilizó considerablemente el servicio mediante consultas por e-mail (si bien hace tiempo que existía la conexión a internet, la biblioteca no contaba con correo propio y la referencia era fundamentalmente *in situ* o telefónica), búsquedas en catálogos y otras fuentes de información disponibles en línea y provisión de artículos escaneados.

Otros hechos destacados fueron, por un lado, la adquisición de nuevos equipamientos, dentro de los que figuran computadoras, impresoras, escáners y otras tecnologías que permiten la conectividad a internet; y, por otro, la actualización e incorporación de nuevos sistemas de gestión, tanto los desarrollados en software libre como los sistemas comerciales, por considerarlos un salto cualitativo de envergadura para los procesos internos como en la prestación de servicios y productos.

Dentro de las respuestas, resultó llamativo que sólo en un caso se haya enfatizado como logro de gestión la capacitación del personal en el uso de herramientas para la biblioteca. En cierto modo, este hecho refleja la “objetivación” que se hace de las TICs en detrimento de la participación de los recursos humanos en la automatización, por ejemplo, la participación en cursos de actualización y formación ligados a la temática con la posterior aplicación del conocimiento a la práctica laboral, incorporación de personal capacitado en el área, consultorías de personal experto en el tema, etc.

Proyección de aplicación tecnológica en el futuro de largo plazo

La última pregunta apuntaba a indagar cómo se imaginaban la biblioteca a su cargo en 20 años con el objetivo de que proyectaran de modo abierto ciertas continuidades y cambios en un período temporal acotado a dos décadas. De las 22 respuestas recibidas, cuatro indicaron algún tipo de dificultad para imaginar la situación planteada. Dos casos la adjudicaron a la velocidad de los cambios tecnológicos (y en uno constituyó razón suficiente para no responder) y otros dos, a cuestiones personales vinculadas con la continuidad en los puestos de trabajo; ya sea por falta de estabilidad laboral en el cargo, o bien porque se proyecta cambiar de lugar de trabajo.

En la mayoría de los casos se observan posicionamientos concretos desde la biblioteca que dirigen para plantear diferentes cambios y/o expectativas a cumplir, vinculados a grandes rasgos con equipamiento, servicios, fondo documental, recursos humanos y/o edilicios. Más que planteos de ruptura con lo existente, predominaron las

proyecciones en línea de continuidad con tareas iniciadas o planificadas a la espera de concreción por razones presupuestarias, o de optimización de recursos tecnológicos disponibles.

Ahora bien, dentro de los distintos aspectos indicados, la cuestión de las innovaciones tecnológicas tanto en productos como en servicios directamente vinculados o con aplicaciones en el área de la bibliotecología resultó una constante en las respuestas: las referencias a nuevos servicios o herramientas que estarán a disposición darían cuenta de que las innovaciones tecnológicas se encuentran instituidas entre las significaciones del campo laboral. A la vez se vislumbran inquietudes por modificar el espacio físico de las bibliotecas donde trabajan y por tornar más eficaces los modos de comunicación con los usuarios, quienes en principio se perciben más virtuales que presenciales.

▣ Colección, usuarios y acceso a la información

La preocupación por las representaciones y proyecciones que los graduados a cargo de las bibliotecas tenían respecto a los tópicos fundamentales de las bibliotecas, hizo que se tornara necesario aplicar una metodología de corte cualitativa para indagar los aspectos vinculados a colección, usuarios y, desprendidos de ellos, el acceso a la información bibliográfica. En base a las encuestas recibidas y el tipo de bibliotecas, se llevaron adelante entrevistas semi estructuradas, seleccionándose para tal fin a las universitarias y de centros de investigación: de las 11 entrevistadas realizadas, 8 fueron a egresados que están a cargo de las primeras y las 3 restantes de las segundas.

Composición y perspectivas de la colección documental

La mayoría respondió que en la actualidad el mayor porcentaje está en papel (va del 90% hasta el 100% del fondo); mientras que el resto es material digital (material de cátedras, programas, producciones docentes, etc.) y un porcentaje menor es electrónico.

En cuanto al material electrónico, se aclara que en general se tiene por incorporación de materiales de acceso abierto o bien por los títulos de la Biblioteca

Electrónica del MINCyT que se relacionan con las temáticas de cada institución⁴, pero no por compra debido a los altos costos de suscripción. No obstante, todas las personas entrevistadas coinciden en afirmar que la tendencia al material electrónico va en aumento y, más aún, creen que es una tendencia irreversible en su crecimiento para la próxima década (la respuesta más auspiciosa dice que en 10 años será 50 y 50, coincide con ser la única que menciona disponer de un de e-reader y la próxima adquisición de otro, junto a un dispositivo Ipad y una tablet⁵).

Donde más claramente se observa el cambio es en las revistas científicas, cuya adquisición en papel ha disminuido de manera considerable. Al respecto una de las entrevistadas indica un obstáculo importante para las colecciones con este cambio del papel al soporte electrónico: al suspender la suscripción a la revista se pierde el acceso al material (anterior) por el que se pagó; mientras que en el soporte papel, aquéllas continuaban integrando el fondo bibliográfico como material adquirido.

Este aspecto actualiza una antigua discusión acerca de qué ocurrirá con los materiales en papel: ¿desaparecerán los libros, como componentes históricos del fondo documental de las bibliotecas? Ante esta pregunta radical que ronda en el imaginario colectivo, ninguna de las bibliotecarias considera que el libro en soporte papel desaparecerá en el plazo de una década. En cambio, hay quienes afirman que las consultas (en sala o en domicilio) de materiales impresos están decayendo, y es probable que continúe, en concordancia con tendencias en otros lugares del mundo.

Asimismo, se aclara en un caso que la lectura en digital resulta “más cómoda”, porque se puede consultar desde cualquier lugar en que se lo tenga, sin necesidad de ir a buscarlo a la biblioteca de la facultad y que, por esa razón, existe un aumento de digitalización de materiales, en general bibliografía general de consulta de las cátedras.

Otra posibilidad de incrementar las consultas a materiales digitales es la creación de los repositorios institucionales como una promoción de la línea de trabajo de acceso abierto.

Respecto de los 3 centros de documentación, las respuestas indican que la situación varía; ya que los porcentajes actuales en soporte papel son menores y que los

⁴ Suscripción a distintas colecciones de revistas electrónicas en los distintos campos del conocimiento gestionada a través del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, antes Secretaría de Ciencia y Tecnología.

⁵ Dice: “Lo que tenemos en digital son algunos libros que estamos comprando para colocar en el e.reader que es de *Amazon*, estamos en proceso de compra de un Ipad, una tablet de Samsung y un e.reader de Sony. No sólo se utiliza en dispositivo de lectura sino que vienen los chicos {se refiere a los estudiantes de la Facultad} que realizan distintas aplicaciones y los prueban en nuevos dispositivos”.

servicios actuales a sus usuarios (investigadores y becarios), en buena parte, ya están mediados.

Ocurre en estos casos lo ya señalado para las revistas científicas en papel dado que a partir del año 2000 los centros, como en el caso de las universidades, también tienen acceso a suscripciones electrónicas a través de la Biblioteca Electrónica del MINCyT. Para dos bibliotecarias no desaparecerá el papel, pero aumentará el porcentaje de la colección electrónica.

En el caso de una de las bibliotecas, se ha digitalizado la mayor parte de las publicaciones editadas por la institución para el envío por correo electrónico a sus usuarios, y las compras en papel en la actualidad son sólo de libros que no se editan en otro formato. Según entiende la persona a cargo: “estamos en una etapa de transición” y no todos los libros están disponibles en e-books para que yo pueda ofrecer el mismo servicio”. Esta cuestión recién cambiará, estima, en unos veinte años. Aún así, cree que el circuito impreso se mantendrá como memoria, pero estará equiparado al electrónico. Así, sostiene que tendría “unas cien, doscientas tablets disponibles, que le mandaría al usuario en caso de que no pueda venir, con los veinte, veinticinco libros que necesita y los quince papers, y después se los mandaría por mail, como para no hacer un tráfico por mail pesado”. Por eso, considera que no serán necesarios los estantes de las bibliotecas, es decir, que la fisonomía de la biblioteca se transformaría significativamente.

Usuarios de información: la concreción del añorado acceso a la información

En vistas a la interacción con los recursos de información, los canales interpersonales, las tecnologías que median, la comunicación verbal y no verbal, el usuario de estas bibliotecas se erige como una preocupación central en lo que se refiere la accesibilidad tanto material como cognitiva a los recursos informativos con los que se cuentan o con los que se pueden conectar a través de las redes formales o informales que se conforman (Jacomini, 2010).

Una marcada diferencia se registra en la actualidad entre los usuarios típicos de ambas clases de bibliotecas. De tal modo, en mayor medida, son estudiantes universitarios quienes recurren a unas (y casi no se nombran en las entrevistas

efectuadas a docentes o investigadores) e investigadores y becarios quienes consultan a las bibliotecas de los centros o institutos especializados.

Varias de las personas entrevistadas se refirieron a espacios para tareas de lectura individual y grupal, elaboración/resolución de actividades propias de cada carrera; así como la posibilidad de conectarse a internet vía wi fi con su propia computadora. El acceso a PC asimismo para realizar trabajos de cátedras puede resolverse en las salas que poseen las bibliotecas o bien, en aulas específicas de 'informática', según los casos. En este último caso, las bibliotecarias aspiran a 'integrar' las computadoras para búsquedas o resolución de tareas al espacio de la biblioteca. Es decir que se amplió el espectro de actividades que pueden realizar los usuarios de forma presencial en las bibliotecas, más allá de las tradicionales referidas a la lectura y la búsqueda bibliográfica.

La disminución presencial de usuarios que varias de los entrevistados refieren puede deberse a la disponibilidad de los catálogos con recursos en línea, que facilita la consulta por los materiales necesarios desde otros sitios, sin tener que desplazarse a la biblioteca. Luego, el acceso a otros servicios (como la reserva, renovación, consultas vía chat o mensajes por correo electrónico, notificación de novedades, etc.), depende de las posibilidades de los softwares en uso y, en ocasiones, de la disponibilidad de recursos humanos para determinadas tareas, por ejemplo disponer de medios sincrónicos de comunicación y responder vía chat. En la mayoría de los casos, las bibliotecarias a cargo contemplan ampliar a mediano plazo los recursos para facilitar la comunicación con los usuarios a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) o celular, si es que aún no las han habilitado ya que varias instituciones ya los tienen implementados y dan cuenta de buenos resultados a través de su experiencia o percepción.

En cuanto a cómo imaginan los bibliotecarios entrevistados que serán sus usuarios en diez años, en relación con las nuevas tecnologías, por ejemplo, se plantean que se perfilarán como "un poco el autogestor de lo que va a hacer con la biblioteca"; más autónomo a la distancia, pero consultando boletines, la página institucional de la biblioteca o en las redes, también alguien que requerirá mayor rapidez en la resolución de sus demandas, más hiperconectado que ahora; múltiple y difícil de conocer por ser virtual; complicado de identificar al punto de no poder especificar para quién/es se trabajará.

En cambio, para los centros e institutos de investigación, los usuarios ya están en su gran mayoría 'a distancia' o son virtuales; aún cuando estén en el mismo edificio o

espacio físico. Sólo en caso que el material no esté digitalizado, pasan a buscarlo. Para la comunicación utilizan usualmente el correo electrónico, y creen que en 10 años habrá otras tecnologías similares, que permitirán la comunicación y solicitud de servicios. Asimismo en las entrevistas realizadas se resalta la cuestión del acceso a través de los ya mencionados repositorios que ayudan a difundir las fortalezas en investigación de una institución además de favorecer la visibilidad y el impacto de las mismas en la comunidad académica involucrada en determinado campo del saber (Morales Campos, 2011). En definitiva, las potencialidades de las tecnologías parecen resolver en gran medida la cuestión del acceso a la información, siempre que se tenga acceso, valga la redundancia, a ellas.

■ A modo de cierre

La aplicación de tecnologías de la información por parte del conjunto de bibliotecarios estudiados, desde los softwares instituidos en los inicios de la automatización hasta la incorporación de las más novedosas herramientas, se inscriben en un proceso ininterrumpido de alteraciones que une el pasado cristalizado en realidades presentes y diferenciadas, con un futuro algo incierto pero lejos de percibirse como negativo. Hacer uso de la tecnología es, en este contexto, transformar y transformarse. En el desarrollo de esta indagación se ha constatado la voluntad puesta por los actores para añadir mayores cuotas tecnológicas a los procesos bibliotecarios; aún cuando estos agregados implican grandes esfuerzos, entre ellos, cambiar los softwares utilizados durante años, aprender nuevos conceptos y formas de trabajo, analizar la dinámica seguida en otras instituciones, capacitarse. Asimismo se comprueba una marcada preocupación por la cuestión del acceso a la información de la comunidad usuaria, hecho por el que las bibliotecas vienen bregando desde hace décadas y que actualmente con las diferentes tecnologías, su extensión y potencialidad se ven favorecidas aunque no sin obstáculos.

■ Bibliografía

- Barber, Elsa; Nicolás Tripaldi; Silvia Pisano; Sofía D'Alessandro; Sandra Romagnoli; Verónica Parsiale; Gabriela De Pedro; Carolina Gregui. 2004. La automatización y los servicios de las bibliotecas de acceso público de la Ciudad

Autónoma de Buenos Aires y sus alrededores en el marco de la sociedad de la información. En *Información, Cultura y Sociedad*, N° 11, pp. 9-56.

- ❖ Cabrera, Daniel Héctor. 2006. *Lo tecnológico y lo imaginario: las nuevas tecnologías como creencias y esperanzas colectivas*. Buenos Aires: Biblios.
- ❖ Jacomini, Asa Fujino Dulcinéia. 2010. Productos y servicios de información en la sociedad del conocimiento: de la identificación al uso. En: Recursos informacionales para compartir: acceso, disponibilidad y uso. Buenos Aires: Alfagrama, pp. 61-82.
- ❖ Jaramillo, Orlanda; José Daniel Moncada Patiño. 2007. La biblioteca pública y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): una relación necesaria. En *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 30, N° 1, pp. 15-50.
- ❖ Jaramillo, Orlanda; Lourdes Feria Basurto (dir.). 2007. Estudio exploratorio sobre la incorporación y uso de tecnologías de la información y comunicación – TIC- en las funciones técnicas de las bibliotecas públicas de Medellín, Colombia y de Colima, México. Medellín: Universidad de Antioquia; Colima: Universidad de Colima, 170 p.
- ❖ Laudano, Claudia Nora; María Cecilia Corda; Pamela Pelitti; Javier Planas. 2010. “Acerca del imaginario tecnológico en la formación de profesionales de bibliotecología. Estudio de caso: la Carrera de Bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata, Argentina”. En *Jornadas Latinoamericanas de Estudios Sociales de la Ciencia y la Tecnología para la inclusión social*. Buenos Aires (8ª: 2010: Buenos Aires). ESOCITE. CD-ROM. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14864> [Consulta: 16 de junio de 2011].
- ❖ Laudano, Claudia Nora; María Cecilia Corda; Pamela Pelitti; Javier Planas. 2011. La cuestión tecnológica en los planes de estudio de la Carrera de Bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata. Aproximaciones críticas desde los documentos y la mirada de los actores. En *Información, Cultura y Sociedad*, N° 24, pp. 69-86.
- ❖ Laudano, Claudia Nora; María Cecilia Corda; Javier Planas. 2011. La aplicación de tecnologías por parte de egresados de bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina). En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Vol. 34, N° 2, pp. 117-128.
- ❖ Morales Campos, Estela; Filiberto Felipe Martínez Arellano. 2011. Acceso abierto a la producción científica en humanidades y ciencias sociales en la Universidad Nacional Autónoma de México. En: *IFLA (77: 2011: San Juan de Puerto Rico)*. Disponible en: <http://conference.ifla.org/ifla77> [Consulta: 16 de junio de 2011].