



***BIBLIOTECAS VIRTUALES ,
NUEVAS TECNOLOGIAS
Y SU IMPACTO SOCIAL
EN LOS USUARIOS***

GUADALUPE DANSCHIN A.

SEPTIEMBRE DEL 2003

BIBLIOTECAS VIRTUALES, NUEVAS TECNOLOGIAS Y SU IMPACTO SOCIAL EN LOS USUARIOS

INTRODUCCION

Esta presentación está orientada a considerar el impacto acumulativo que han tenido los diferentes procesos de transición de la información y de las unidades que las manejan.

Estamos en un mundo en constante evolución científica y tecnológica, las bibliotecas y los centros de información ya no cuentan solamente con materiales impresos, ahora el medio electrónico constituye un soporte impresionante de transmisión de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos.

Las unidades ofrecen diversos servicios según el tipo de usuario, estas unidades durante la década de los 70 y 80 unieron sus esfuerzos para constituir y fortalecer redes de información sobre el desarrollo.

Las tecnologías de información incluyen procesos que permiten que la información sea procesada, transmitida, manipulada, almacenada y recuperada, llegando a constituirse la tecnología de la información en un instrumento efectivo para responder a las exigencias del usuario, quien exige rapidez, seguridad y eficiencia.

La tecnología ya no es solamente un requisito de competitividad, está dejando de ser fundamentalmente un medio de producción para pasar a ser una mercancía. El impacto de las nuevas tecnologías es un elemento determinante hacia la consolidación de un sistema capitalista, en especial aquellas dedicadas al tratamiento de la información.

El ritmo acelerado de crecimiento e implementación de las nuevas tecnologías, tiene consecuencias negativas, ya que no ha sido asimilado por la totalidad de la sociedad. Esta evolución a dos velocidades de la sociedad por un lado y de la tecnología por otro, hace que el cambio sea forzado, para no perder las personas su adaptación y su competitividad.

Con el surgimiento de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación durante las últimas décadas, el rol de las bibliotecas se ha transformado profundamente y las prácticas de los usuarios y de los bibliotecarios se modificaron radicalmente. En la actualidad se analizan diversos medios para preparar a los bibliotecarios y a los usuarios a confrontar los retos de la sociedad de la información.

USUARIOS

Bibliotecas y usuarios son dos conceptos indisolublemente unidos. ¿Qué sentido tendrían unas bibliotecas que no tomaran en consideración al objeto de su existencia? La función conservadora sigue siendo importante y sobre todo en este mundo difícil e imprevisible de los nuevos formatos y los nuevos accesos a los recursos de información, pero ya hace tiempo que la función difusora prima sobre la conservadora, quizá por estar inmersos en esta sociedad que nos invita continuamente a "consumir", aunque en el caso de las Bibliotecas el consumo de sus servicios se demuestra extremadamente beneficioso para el consumidor.

El objetivo de todo sistema de información, de todo proceso de transformación de la información se lo ha realizado en función del usuario, de las necesidades de este y de sus intereses, debiendo además partir del conocimiento de estas demandas y necesidades con respecto al uso de la información.

Si el objetivo es tratar de aumentar cualitativa y cuantitativamente el uso de los recursos de información a fin de lograr un pleno desarrollo de la ciencia y la tecnología, aspecto fundamental serán las condiciones de uso y aplicación de esa información determinada por el usuario.

La pregunta fundamental que deberíamos plantearnos al constituir unidades de información es: ¿Cómo el hombre ha de valerse de ellas?; ¿Cuál es la información que requiere? Y ¿Qué niveles de interés caracterizan a otros posibles clientes?

Cuando se piensa que el protagonista es el usuario cambia totalmente nuestra concepción de como debe ser y como debe organizarse una unidad de información, con la concepción del usuario como factor fundamental en este proceso, quizá se tenga que modificar, el cuadro de los servicios que hasta ahora ofrecen convencionalmente las unidades de información.

Hay necesidades expresadas de hecho como los servicios de lectura de las bibliotecas, como también hay necesidades que están latentes, y que hay que saber auscultar, discernir y hasta suscitar buscando una proyección y extensión de los servicios hacia esos sectores.

No olvidemos que las bibliotecas cumplen un rol importante en la transmisión de información, pero no podrían cumplir este objetivo sin el usuario

EL USUARIO A TRAVES DEL TIEMPO

La historia nos habla de la existencia de bibliotecas desde los tiempos mas remotos, desde la civilización Sumeria hasta nuestros días, a través de la historia también podemos ver que hubo un impacto social en los usuarios frente al uso de las bibliotecas, que desde esos tiempos de una y otra manera existió discriminación y marginamiento de los usuarios.

En la antigüedad las primeras bibliotecas estaban a cargo de los sacerdotes y eran guardadas en templos, por considerar que la sabiduría era sagrada, por tal motivo solamente eran privilegiados con el uso y lectura de los libros los sacerdotes y gobernantes.

En la edad media como consecuencia de las guerras, las depredaciones de los bárbaros, los libros fueron refugiados en los monasterios y las iglesias, quedando solo privilegiados los monjes y clérigos. Hasta que surgieron las universidades que organizaron sus propias bibliotecas, con la reproducción de los manuscritos, pero también estas solo estaban al alcance de los privilegiados estudiosos, quienes alquilaban los libros.

En el renacimiento las bibliotecas salen de los monasterios y palacios gracias a dos hechos históricos: la invención de la imprenta y la fabricación del papel, pero también en esta

florecente época cultural los libros están limitados a las familias reales y los altos dignatarios de la iglesia.

En la época moderna cambian y evolucionan las bibliotecas, teniendo en cuenta el servicio, que estas brindan en la vida educacional, cultural y social, así como la necesidad de información que demanda la industria, el comercio, la técnica y la ciencia.

IMPACTO SOCIAL Y DISCRIMINACION DEL USUARIO

La información es fundamental para el desarrollo de los países y de los individuos, pero la información y todos los procesos que hacen posible que se genere, no son siempre del conocimiento y manejo de los usuarios de las unidades de información.

El impacto social y cultural de las tecnologías de información en nuestro medio, nos hace reflexionar sobre el papel del bibliotecólogo y sus perspectivas de trabajo, de cómo debe llegar y hacer que lleguen los usuarios a estas frente a frente a la información.

Nuestro país es pluricultural y plurilingüe y muchas veces la información no llega a todos generando exclusión. Esta exclusión se evidencia por su carencia de nivel de instrucción, falta del conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías y falta de decisión de enfrentarse al reto del cambio, ya que solo conocen el mundo a través de la televisión. No es difícil llegar a la conclusión de que nuestra sociedad es clasista y que las innovaciones surgen de y para los grupos dominantes, si partimos de esto comprenderemos que estas provocan desigualdades e injusticias.

Sin darnos cuenta ponemos barreras delante del usuario y la información, porque no los capacitamos para el manejo de esta información enlatada, porque la mayoría no tenemos un programa de formación de usuarios, porque en nuestro afán de facilitar el acceso, se los estamos impidiendo.

Pero aun así no estamos condenando el avance tecnológico al contrario debemos pensar en que esta en vez de ser privilegio de unos sea herramienta al alcance de todos. Como Martín Serrano planteó en Tokio “Se necesita encontrar un nuevo equilibrio entre los derechos

individuales y las obligaciones colectivas, entre libertad y la disciplina social entre la eficacia económica y la justicia. Es preciso el contrapunto de la participación y la cooperación en el espíritu de iniciativa y de competición.

CONCLUSIONES

No se trata, en definitiva, de tener prejuicios hacia las novedades tecnológicas, pero tampoco se debe caer en el prejuicio de idolatrar la novedad.

Los nuevos medios están realizando importantes contribuciones a la mejora de nuestro trabajo, pero en ocasiones se mitifican sus posibles aportaciones y se magnifican las consecuencias de su empleo, como ocurre al hablar de la desaparición de la función intermediadora del bibliotecario de referencia.

Es cierto que los medios electrónicos permitirán a muchos usuarios resolver por su cuenta sus necesidades informativas. Sin embargo, resulta utópico pensar que todo el mundo alcanzará unas dotes en el manejo de las fuentes de información que le permitan prescindir totalmente del bibliotecario.

De cara a este milenio, con el rotulo de la globalización pegado en la frente, debemos encarar que el impacto en los usuarios del avance y desarrollo de las nuevas tecnologías en las unidades de información produce la misma exclusión o discriminación de los usuarios, que también se vio a través de la historia.

Pero debemos pensar en las fortalezas y debilidades de cada época, para minimizar esa disgregación de nuestros clientes, los recursos con que actualmente contamos nos permiten reducir grandemente esta exclusión no solamente hacia los usuarios, si no también hacia los mismos profesionales o funcionarios de la información, pues muchos de estos se sienten incapaces de utilizar las nuevas tecnologías de la información, para transformar sus centros.

Debemos estar conscientes que el desarrollo de las nuevas tecnologías, ha revolucionado nuestro perfil profesional, nuestras funciones, las formas e instrumentos de trabajo, pero, más aun debemos considerar que sobre todo eso la demanda y el comportamiento del usuario es las que da vida a nuestra actividad.

Debemos tener la capacidad de reflexionar permanentemente sobre esta problemática, todos sabemos que cualquier tecnología unida a la ciencia produce un cambio en la forma de vivir, y de entender la realidad, esto no es malo, por el contrario es en beneficio de una sociedad.

Pero si no enseñamos a nuestros usuarios a conocer y manejar estos cambios, nuestro trabajo es como tener un carro ultimo modelo y no tener alguien que sepa manejarlo. Debemos hacer un alto en nuestra desenfadada carrera para alcanzar la mejor red, los mejores equipos, los mejores profesionales y acumulación de reraconamientos para pensar en nuestros clientes y preguntarnos:

- ¿Cuántos de ellos saben del manejo de computadoras?
- ¿Cuántos de estos tienen un procesador en su casa?
- ¿Cuántos conocen de bases de datos?
- ¿Cuántos saben de implementación de las nuevas tecnologías?
- ¿Cuántos de ellos podrían manejar el software en el cual esta catalogado y procesado mi información?
- ¿Qué ofrecemos al usuario? Información o cúmulo de tecnologías?
- ¿Proporcionamos una imagen global del servicio de la biblioteca, integrando todo los recursos y servicios?
- ¿Acceso a todos los catálogos de las bibliotecas integrantes?
- ¿Hay un conocimiento en tiempo real de la situación de la base de datos: nuevas adquisiciones, situación de préstamo, realización de reservas, desideratas, etc.?

Es bastante fácil decir: en mi centro, hay visitas guiadas, ellos saben donde está todo y el lugar de todo, desarrollamos extensión cultural, pero cada vez que se sientan a una terminal, saben como acceder a está?, incluimos un tutorial y nos sentamos a enseñarles?

Debemos considerar al espacio electrónico tecnológico como un espacio o ámbito donde los seres humanos actuamos a distancia, donde la calidez humana y los actos de habla y

escritura están fuera de lugar, prácticamente excluidos. Tal vez esto sea otra incidencia que hace excluyente al usuario.

Nuestra tendencia debe estar dirigida a consolidar los lazos unidad-usuario-empleado, haciendo que los requerimientos de nuestros clientes sean antedichos al 99.9 % y como vamos a lograr eso, es poniendo como prioridad del servicio la formación de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Exponer la urgencia de diseñar un Programa de Formación de Usuarios,
- Elaborar un perfil del usuario
- Dinamizar y profundizar las actividades de referencia
- Organizar Programas de Formación de Usuarios, de acuerdo al perfil elaborado
- Apoyar también Talleres de formación en el uso y búsqueda en Internet
- Fortalecer en los usuarios las habilidades de búsqueda
- Capacitar al todo el personal en el manejo del catálogo informático.
- Formar usuarios autónomos capaces de reconocer sus necesidades de información y atenderlas por sí mismos, mediante el planteamiento de acertadas estrategias de búsqueda y el manejo eficiente de los diferentes recursos bibliográficos
- Formar Usuarios para la Utilización de la Información
- Diseñar un programa de formación de usuarios que sirva de respaldo al desarrollo académico y curricular de la Universidad
- Diseñar programas interactivos que sirvan de soporte a la biblioteca virtual
- Establecer programas de reconocimiento y estímulo para los usuarios
- Fomentar el uso apropiado de los recursos y servicios

RESUMEN

La conjunción de factores como el impacto de las nuevas tecnologías y la generalización de la gestión de calidad como paradigma de una administración eficaz en las unidades de información ha puesto de relieve la importancia de la satisfacción del usuario a la hora de planificar y replantear los nuevos modos de acceso a la información propiciados por el

entorno virtual. En este contexto, la formación de usuarios se revela como un instrumento esencial en el proceso de comunicación de la información al usuario, pero que debe afrontar nuevos retos al plantearse en un medio electrónico donde la relación interpersonal se ve sustituida por el diálogo hombre máquina. El objeto de esta comunicación no es otro que analizar cómo pueden utilizarse las páginas Webs como instrumentos interactivos de formación y establecer una serie de requisitos que consideramos deben reunir.