

¿Quiénes son los llamados usuarios de las bibliotecas digitales y virtuales?

Por Dr. José Antonio Torres Reyes.

Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Facultad de Filosofía y Letras de la UANL. Í Mesa redonda sobre los nuevos usuarios de informaciónÎ . En: 4º. Foro Nacional de Profesionales de la Información: Í Los servicios de información en la era digitalÎ . ENBA-SEP. 24 y 25 de agosto de 2017.

Introducción.

Comprende los resultados de una investigación documental que logra un primer acercamiento u aproximación teórica hacia una caracterización de los míticos usuarios nativos digitales y la tipología de los servicios de información que de manera real y potencial utilizan bibliotecas, centros de información / documentación, mediatecas, ludotecas y videotecas, tanto en formato tradicional como en electrónico, en línea y virtual.

Se analizan algunas de las alternativas a las que dichas instituciones de información documental pueden recurrir, para adecuarse a las nuevas tendencias en información y en la construcción de conocimientos, en la era actual, en la que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación son una base fundamental de la cultura social.

Resultados:

La información en formato electrónico y digital está adquiriendo cada vez más relevancia en los ámbitos de la investigación y la docencia, aunque no debemos olvidar que mucha gente ocupa información para asuntos cotidianos o simples como imprimir una CURP (Clave Única de Registro de Población) o buscar precios accesibles de productos o servicios, que si bien podrían no ser de primera necesidad, constituyen la satisfacción de una necesidad.

La sociedad de la información+ o de la era digital+ que algunas élites disfrutamos actualmente . cerca del 57% de la población mundial no tiene acceso a internet, en Latinoamérica y Caribe el 56% (*El país*, 2016, ¶1, 5) en México el 59.5 %- (*INEGI*, 2017) nos plantea la necesidad de una renovación de la misión y visión de las instituciones informativo documentales (*Rendón*, 2005, p. 136) (bibliotecas, archivos, videotecas, centros de información/ documentación, etc), pero sobretodo alineados a dichos cambios: la oferta de nuevos y más eficientes servicios de información, en beneficio de sus comunidades de usuarios, cada vez más entrenados en el manejo y aprovechamiento de las no tan nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Hoy día los profesionales de la información interactuamos con un tipo de usuario que domina de manera amplia la tecnología informática . laptop, netbook, tableta, celular- aunque no todos nacieron cuando ya dicha tecnología se usaba de manera masiva. Quienes nacimos antes de la década de los 1980's hemos adoptado y nos hemos adaptado a la tecnología, es decir,

somos convertidos o **migrantes digitales**. Quienes nacieron después de los 1980's son denominados **nativos digitales**.

Los nativos digitales, de acuerdo con Prensky y Sweeney citados por Adan Griego, son quienes en términos generacionales, nacieron a partir de los años 1980's, dominan los juegos de video, dedican a la televisión cuatro veces más de tiempo de lo que dedican a leer y acostumbran a buscar la información en internet (*Griego, 2008*).

Existe el mito de que los nativos digitales, son expertos en el manejo de la tecnología informática, aunque no el 100% de ellos tiene acceso a dichos artefactos ni necesariamente hacen le dan un uso que les reditúe beneficios significativos tendientes a mejorar su rol y posición social a mediano o largo plazo alcanzar mejores condiciones de vida.

Por citar, una mayoría tanto de los migrantes como de los nativos digitales -en adelante **usuarios digitales**- saben usar internet, para acceder a video juegos y desarrollar y/o usar redes de socialización, tipo blogs, páginas web, Facebook, youtube, el correo electrónico o buscar información . **googlear**, sin embargo no son muy diestros en el diseño de estrategias de búsqueda para localizar y obtener información fidedigna o de relevancia académica y científica.

Tenemos el caso de usuarios digitales de la Universidad de Stanford en los EE.UU, quienes requieren el soporte de un profesional de la información para lograr el acceso a información impresa y/o electrónica - debido a su escasa familiaridad con los catálogos de recursos informativos de bibliotecas o alguna otra entidad de información- y para ingresar y consultar con un alto nivel de éxito bancos y bases de datos de tipo académico y científico; incluso la mayoría de ellos desconocen que el mismo navegador google tiene una herramienta de búsqueda avanzada y una versión académica.

De acuerdo con Adan Griego, bibliotecario de la Universidad de Stanford:

Hay toda una serie de estudios, realizados desde finales de los años noventa, que demuestran que los usuarios están acostumbrados a buscar en la web, pero sin saber cuál es la mejor manera de hacerlo. Por otro lado, entre sus hábitos no está el de evaluar la información que encuentran y, como he dicho antes, creen que si no aparece en Internet es que no existe (*Griego, 2008, p.35*).

Desde luego que hay que tomar en cuenta diversos aspectos de tipo social, económico, político, emocional, por citar, para intentar adentrarnos en el entendimiento de las realidades diversas de los usuarios digitales. De esta manera podríamos establecer tipos de usuarios y definir sus perfiles de necesidades.

Vale comentar el estudio realizado sobre competencia informacional a estudiantes universitarios de primer semestre del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia de Colombia, mediante el cual se identificaron tres perfiles de usuarios de la información: Recolector, Verificador y Reflexivo.

Podemos afirmar que la competencia informacional es el resultado de la puesta en escena *in situ* de un entramado de relaciones constituido por las historias de vida dinámicas de los sujetos y por sus creencias, motivaciones, aptitudes y desempeños. Es posible observar tendencias hacia prácticas preferidas de relación con la información. Así se puede hablar de perfiles recolectores, verificadores y reflexivos, no estáticos, sino que responden al carácter dinámico de las historias de los sujetos y a la naturaleza de las tareas emprendidas por ellos. (Marciales, 2015, 68)

En lo concerniente a bibliotecas públicas encontramos el estudio *Servicios de la biblioteca en la era digital* que realizó en el 2013 el Pew Research Centers Internet & American Life Project, en EE.UU. En dicho estudio que es parte de un proyecto mayor que explora el papel que desempeñan las bibliotecas en la vida de las personas y sus comunidades, encontramos datos muy importantes como que el 52% de los entrevistados visitó un sitio web de la biblioteca y el 13% utilizó para ello un dispositivo de mano (tablet, teléfono inteligente). También que el 63% ha utilizado internet en la biblioteca con fines académicos, diversión, revisar su correo electrónico y visitar sitios de gobierno. El 77% opina que es muy importante que la biblioteca tenga computadoras y un 35% que recibió asistencia del personal para el uso de la computadora. (San Martín, 2013)

De lo anterior podemos argumentar que las bibliotecas y todas las demás instituciones informativo documentales son importantes también para los usuarios digitales y por lo tanto podemos aprovechar esas condiciones para posicionarlas en un punto relevante y estratégico de la sociedad. Las instituciones informativo documentales deberían utilizar el entorno digital y virtual para implementar servicios de información por esas vías, por ejemplo creando portales con el acceso a diversos contenidos, para que sean un punto de inicio en la búsqueda de información.

Al respecto Esperanza Castelar propone que la página de la biblioteca debe transformarse en un portal de acceso a la información, debe ser el punto de partida para que el usuario comience la búsqueda en línea; conviene agilizar las búsquedas; organizar los diferentes recursos; crear herramientas que ayuden en la localización de la información para que el usuario obtenga información relevante (Castelar, 2008, ¶ 6)

Algunos de los nuevos servicios de información digitales que convendría ofertar serían los siguientes:

- Reservación de documentos vía OPAC.
- Renovación de préstamos a domicilio vía OPAC.
- Consulta o Referencia Virtual vía redes sociales.
- Acceso a OPAC y Bases de datos de diversas fuentes de información en tecnología móvil.
- Difusión de los servicios de información vía redes sociales.
- Alfabetización tecnológica. Alfabetización informativa en meta habilidades informativa.

Conclusión:

Los usuarios digitales aunque tienen una mayor experiencia en el uso de equipo y programas informáticos, una gran mayoría necesita dominar herramientas de búsqueda y obtención de información relevante, fidedigna y especializada.

Las IID y los profesionales de la información, tienen una gran área de oportunidad con los usuarios digitales, no tanto como para que sean dependientes, si no para potenciar sus competencias tecnológicas y encauzarlas hacia actividades que les reditarán en un aprovechamiento más alto en sus requerimientos de información para la satisfacción de necesidades de índole informativo, formativo y hasta de realización intelectual.

El tema es un asunto muy amplio y profundo, que por lo mismo debe ser investigado con rigor, dado que de ello depende el futuro de las IID y de los profesionales de la información, desde luego que también la contribución que ellos pueden aportar para el desarrollo de una sociedad de la información con un contenido rico en satisfacción de las necesidades informacionales.

Bibliografía citada:

Castelar, Esperanza. 2008. La biblioteca digital y los usuarios de la información. 2008. En: *Taller Digital de la Universidad de Alicante*. En línea en: <http://blog.eltallerdigital.com/2008/02/la-biblioteca-digital-y-los-usuarios-de-la-informacion>

El país. 2016. El 57% de la población mundial no tiene acceso a Internet. En línea en: <http://www.lne.es/vida-y-estilo/tecnologia/2016/05/17/57-poblacion-mundial-acceso-internet/1928101.html>

Griego, Adan. 2008. Entrevista a Adan Griego, bibliotecario de la Universidad de Stanford (EE.UU); ¿Dónde están los usuarios del nuevo milenio? Los nativos digitales y las bibliotecas universitarias. En: *Educación y bibliotecas*. No. 167. Septiembre-Octubre. P. 33-37. En línea en: https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119563/1/EB20_N167_P33-37.pdf

INEGI. Comunicación Social. 2017. Estadísticas a propósito del día mundial de internet (17 de mayo). En línea en: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/internet2017_Nal.pdf

Marciales Vivas, Gloria Patricia. 2015. Perfiles de los nativos digitales como usuarios de información en contextos académicos. Reflexionando las disciplinas. En: Memorias del IV Congreso Internacional Reflexionando las Disciplinas. p. 65-70. En línea en: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/678>

Rendón Rojas, Miguel Ángel. 2005. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología, 2ª, ed. CUIB-UNAM. 211 p. En línea en: <http://iibi.unam.mx/opLibros.html>

San Martín Avello, Olivia. 2013. El futuro de las bibliotecas públicas en la era digital: visión de los usuarios. The future of public libraries in the digital age: user perspective. En: *Revista Faro*. En línea en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4780249>