

INCORPORACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LAS BIBLIOTECAS: CAMBIOS DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS

Pamela Pelitti
Universidad Nacional de la Plata (Argentina)

Introducción

Este trabajo, que es parte del Proyecto de Investigación 11/H523 denominado “Imaginario tecnológico en los campos de la bibliotecología y la ciencia ficción” (1), busca dar cuenta de la incorporación, uso e imaginarios acerca 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 anteriores trabajos realizados por el equipo de investigación que integra este proyecto se observó de manera exploratoria cierta naturalización de la necesidad de innovación tecnológica en la tarea profesional del campo bibliotecológico, a la vez que parece otorgársele un lugar de suma preponderancia, incluso, en algunos casos, superior a la valoración de la propia profesión. Estas aproximaciones fragmentarias al tema generaron una de las preguntas que organizan este proyecto de investigación: ¿Qué lugar otorgan los/las profesionales de la bibliotecología a la tecnología en el desarrollo de sus prácticas?

Al mismo tiempo, se realizaron una serie de análisis en torno a las transformaciones curriculares de los planes de estudio implementados en la Carrera de Bibliotecología de la Universidad Nacional de La Plata y en las principales innovaciones tecnológicas en la enseñanza, respecto de tecnologías consideradas específicas o vinculadas con el campo. Una de las conclusiones a las que se arribó fue una preferencia en los sucesivos planes de estudio analizados por tratar los temas vinculados a las tecnologías desde una perspectiva que privilegia su valor como herramienta (sentido operativo), en desmedro de otras que, por ejemplo, procuran un abordaje crítico.

El objetivo de este trabajo es identificar las significaciones sociales vigentes de los/las bibliotecarios acerca de la tecnología en el marco de sus prácticas profesionales actuales y determinar los imaginarios que circulan en torno a la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Marco teórico

Las perspectivas acerca de qué son las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y cuál es su utilidad varían de acuerdo al punto de vista o enfoque desde el cual se las piense/analice.

Es así como las nociones y conceptos acerca de qué son y cuál es la utilidad de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden ser estudiadas a partir de diversas disciplinas. Para la realización de este trabajo se plantearán algunas de las perspectivas de estudio provenientes del campo de la comunicación social.

En relación con los desarrollos tecnológicos se recuperarán en primera instancia las posiciones

de Armand Mattelart, en segundo lugar la de Marshall McLuhan y la que esboza Raymond Williams.

Armand Mattelart, por su parte, al hablar de la sociedad de la información y de las nuevas tecnologías, critica el concepto hegemónico de "información", basado en una perspectiva instrumental y estadística que deja de lado la "memoria y cultura de los pueblos y se interesa solamente por el canal" (Mattelart, 2000). Desde este lugar, el desarrollo no depende de factores externos, sino que forma parte constitutiva, conllevando un cambio social y cultural, de la situación particular de cada individuo. Cada persona se apropiará de la tecnología de una forma distinta, alcanzando niveles de crecimiento desiguales.

En segundo lugar, en otro extremo, puede ubicarse a la tecnología como *posibilidad de extensión y meramente posibilitadora de procesos* idea que desarrolló Marshall McLuhan. Desde esta posición, los medios tecnológicos son entendidos como herramientas que extienden las habilidades humanas. De esta manera, el materialismo mcluhaniano sería esencialmente determinista, ya que le atribuye el papel de infraestructura a las tecnologías de la comunicación.

Finalmente, se encuentra la posición de Raymond Williams quien puede ser posicionado en un término intermedio entre las posturas antes detalladas. Para este autor, el surgimiento de una tecnología nueva –o de un nuevo soporte– generalmente viene acompañado por lo que denomina *determinismo tecnológico*. Sin embargo, esta noción es vista desde otra perspectiva, ya que critica la postura de Marshall McLuhan al considerar que "el supuesto básico del determinismo tecnológico consiste en que una nueva tecnología –una imprenta o un satélite de comunicación– ‘surge’ de los estudios y experimentos técnicos. A continuación, transforma la sociedad o el sector en el que ha surgido. Nosotros nos adaptamos a ella porque se trata de la forma moderna de hacer las cosas" (Williams, 1984).

Desde esta visión, la situación real no está "tecnológicamente determinada", sino que es reapropiada en cada sociedad según el posicionamiento social, cultural y político que presente cada una. Asimismo se plantea la posibilidad de utilizar las nuevas tecnologías con el fin de establecer relaciones (con instituciones del exterior o lejanas por ejemplo) para mejorar los conocimientos y capacidades.

Es así como los sujetos en algunos casos ocupan una posición pasiva (McLuhan) utilizando las tecnologías de manera automática, mientras que en otros deben apropiarse de ellas a partir de su experiencia (cultura, historia) y conocimientos previos. Asimismo, se pueden mencionar dos aspectos relacionados con las tecnologías como ser el acceso y la participación de los ciudadanos a la utilización de las TIC.

Por otro lado, Daniel Cabrera agrega las nociones de temporalidad y progreso en relación y para pensar la apropiación y utilización de las nuevas tecnologías. En este sentido, es importante remarcar que Daniel Cabrera asimila los conceptos de técnica y tecnología como términos equivalentes.

De esta manera, expresa que "la interpretación de la técnica como una técnica particular ‘correspondiente’ a una sociedad concreta, la moderna occidental, implica pensarla en relación con las significaciones de la temporalidad asociadas a ellas (...) No sólo porque es desde éstas que el sentido de lo social es posible –sin historia no hay sociedad– sino porque la significación de la técnica

moderna sólo puede ser entendida en relación con una ‘idea de progreso’” (Cabrera, 2006: 93).

En este sentido, y retomando la “idea de progreso”, este autor realiza una diferenciación entre una visión positiva y otra negativa de las tecnologías. En primer lugar, para hablar de la mirada positiva con respecto a las tecnologías hace referencia a la concepción moderna del progreso para la cual “la técnica materializaba el progreso de la sociedad y así la técnica era la realidad y el símbolo de un futuro mejor” (Cabrera, 2006: 116).

Desde una perspectiva crítica, hace referencia a los teóricos de la Escuela de Frankfurt, como por ejemplo Marcuse, para quien la tecnología es vista “como una forma de control social y de dominación” (Marcuse, 1999: 185). Esta perspectiva alude a la instrumentalización y sujeción subjetiva que generan las tecnologías.

En cuanto a la relación de las tecnologías con las significaciones sociales, las tecnologías son apropiadas por las sociedades que, al mismo tiempo, las adaptan (les otorgan sentido) a sus realidades. En relación con ello, Cabrera expresa que “sumergir la técnica en el todo social para estudiar su significación para la sociedad en la cual está inserta como un conjunto de procesos sociales de producción, circulación, apropiación y uso de aparatos e instrumentos” (Cabrera, 2006: 107).

De esta manera, siguiendo a Castoriadis, “para entender la técnica es necesario “sumergirla en el todo social” (Castoriadis, 1993,1:39) porque los objetos técnicos “son lo que son y tales como son gracias a la orientación global del hacer social” (Castoriadis, 1993: 315).

Abordaje metodológico

Para la realización de este trabajo se desarrolló un estudio cuantitativo a partir de una encuesta estructurada. Las preguntas que contenía el cuestionario estaban destinadas a dar cuenta del estado actual de la utilización de tecnologías en las bibliotecas. La última parte de la encuesta contenía una serie de preguntas abiertas que buscaban identificar las significaciones sociales de los bibliotecarios encuestados acerca de la incorporación/utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El relevamiento estaba dirigido a egresados y egresadas de la Carrera de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP, que ocupan cargos directivos en bibliotecas en la actualidad.

Para la confección del cuestionario se utilizó el diseño metodológico de las investigaciones realizadas por Barber (2004) y por Basurto y Jamarillo (2007).

La encuesta fue enviada a través de los correos electrónicos institucionales a cada uno de los profesionales seleccionados para este trabajo, explicando los objetivos y las finalidades de la investigación. Asimismo, se estipuló una fecha límite para la recepción de las respuestas, aunque posteriormente fue necesario enviar recordatorios y extender el plazo fijado.

Al finalizar el período destinado para la distribución y devoluciones de los cuestionarios, 24 encuestados remitieron la encuesta sobre un total de 34 cuestionarios distribuidos, un alto porcentaje de respuesta si se considera que el cuestionario debía ser autoadministrado.

El análisis de los datos obtenidos buscaba dar cuenta del estado actual de las tecnologías en algunas bibliotecas cuyos directores son egresados y egresadas de la Carrera de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, y las significaciones sociales que los encuestados le daban a las tecnologías (tanto en la actualidad como también en una proyección a futuro).

Para este trabajo en particular se considerarán sólo aquellas variables que buscaban dar cuenta de esas significaciones sociales y cómo los profesionales ven/proyectan la inserción de las nuevas tecnologías de la información en las bibliotecas.

Resultados

La encuesta tenía como objetivo principal recolectar información acerca de las tecnologías disponibles en las bibliotecas en la actualidad, cuyos directores fueran egresados de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP. De esta manera, se buscaba dar cuenta de los softwares y equipamientos que utilizan en cada una de las bibliotecas, así como también los imaginarios en torno a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Al consultar a los encuestados sobre el estado de automatización de las bibliotecas, 14 encuestados (48%) respondieron que utilizan el software Microsis, 6 Koha (20%), 1 Biblio (3,45%), 1 Pέργamo (3,45%) y 7 (24%) otros softwares.

Al mismo tiempo, de las 14 bibliotecas que hoy utilizan Isis, 9 (64%) pretenden migrar de software en el corto y mediano plazo, lo que indica una disconformidad en cuanto a las posibilidades que brinda el software o la necesidad de cambio por alguna dificultad técnica presente.

En referencia a las consideraciones realizadas al momento de la evaluación de los softwares, la mayor parte (32%) seleccionó el criterio “que permita automatizar todas las funciones de la biblioteca”, seguida de “que haya sido utilizado en otras bibliotecas” y “que la biblioteca pueda afrontar el costo”, con 22% en cada caso. En este sentido, se prioriza la automatización de las tareas realizadas en las bibliotecas y la consideración de su uso en otras bibliotecas como los principales aspectos a la hora de elegir el software con el que trabajarán.

Las últimas preguntas de la encuesta, de especial relevancia para este trabajo, se diferenciaban de las anteriores, ya que brindaban la posibilidad de contestar con mayor profundidad. El primer caso tenía la intención de indagar acerca de los dos hechos más significativos durante la gestión de los encuestados y las encuestadas en relación con la incorporación de TIC en la Biblioteca. De esta manera, el objetivo que perseguía era identificar aquellos hechos que para los encuestados merecían ser destacados por sobre el resto.

En este caso puede mencionarse la apertura de la biblioteca hacia el exterior a través del aumento de la comunicación con el usuario gracias a las posibilidades que brinda internet. En este sentido se destaca la incorporación del uso de correos electrónicos institucionales, páginas web de las bibliotecas, intranet, entre otros. Todos estos aspectos brindan la posibilidad al usuario de tener una comunicación directa a distancia con la biblioteca (más allá de que antes también estaba la comunicación telefónica), para realizar consultas en general acerca del funcionamiento, disponibilidad

de materiales en cada biblioteca, servicio de referencia, así como también realizar consultas de catálogos en línea.

Esta postura tiende a ver a las tecnologías como un medio que busca acercar la biblioteca a la comunidad a partir de las nuevas tecnologías. Tal como sostiene Armand Mattelart (2002), implica un cambio cultural y social en el acceso a las bibliotecas a través de las tecnologías. Por ello, la relación "virtual" con los usuarios comienza a ocupar un nuevo lugar y, como consecuencia, es necesaria la adaptación de las tecnologías disponibles para lograr una mayor comunicación e interacción en este nuevo contexto.

Al mismo tiempo, un conjunto de los entrevistados destacan la incorporación de nuevos equipamientos dentro de las bibliotecas como aspectos fundamentales para lograr el cambio. Es así como se observa la compra de computadoras, impresoras, *scanners*, también como otras tecnologías que permiten la conectividad con internet.

De esta manera, la mayoría de las respuestas tienden a ver a las tecnologías como un aspecto meramente instrumental, pero también como partícipes de un proceso de cambio mayor. Al respecto, Uribe Tirado (2007) sostiene que "en el contexto bibliotecológico, las tecnologías siempre han estado presentes, aunque consideradas desde una mirada instrumental: cualquier desarrollo, artefacto-herramienta, que ayuda a un proceso; que anteriormente se centraba en la tecnología impresa, y actualmente hace énfasis en la interrelación entre informática y telecomunicaciones".

Por otro lado, también resaltan como un hecho significativo la actualización e incorporación de nuevos softwares, reconversión de esquemas de clasificación del material bibliográfico, libros electrónicos, entre otros cambios en los sistemas utilizados, como aquellos aspectos más significativos a lo largo de su gestión en las bibliotecas.

La última pregunta instaba a los encuestados a pensar la biblioteca que dirigen dentro de veinte años. Esta pregunta pretendía que imaginasen a partir de la situación actual cuáles podían ser los cambios, continuidades y modificaciones que sufrirían las bibliotecas en veinte años en relación con las tecnologías.

Es importante destacar que de los 24 bibliotecarios que respondieron la encuesta sólo tres no contestaron esta pregunta al plantear que "es difícil" imaginar la biblioteca en veinte años, por "la velocidad de los avances tecnológicos" y la realidad actual que atraviesa el país.

Siguiendo a Baczko (1999), los imaginarios sociales son representaciones colectivas, ideas, imágenes de la sociedad que se construye "sobre las experiencias de los agentes sociales así como sus expectativas, recuerdos, temores y esperanzas". De esta manera, los imaginarios tecnológicos estarán determinados por las experiencias pasadas de los bibliotecarios y las proyecciones de cómo piensan las bibliotecas en el futuro (en veinte años de acuerdo con la pregunta realizada).

En este sentido, conforme lo que establece Cabrera (2006) es importante considerar también a las tecnologías en su relación con los procesos de producción, circulación, apropiación y uso de esos aparatos e instrumentos para poder analizarlos como procesos sociales.

En el análisis de todas las entrevistas se observan dos visiones antagónicas con respecto al espacio físico versus el espacio virtual de las bibliotecas. Es así como mientras un grupo reducido de personas habla de ampliar los actuales edificios de las bibliotecas para albergar a más usuarios, el

otro hace referencia al aumento de la comunicación virtual a partir de una mayor interacción con los usuarios a través de la web.

Dentro del primer grupo, más allá de que todos le otorgan un importante papel a las tecnologías y a los cambios tecnológicos que puedan surgir, podemos encontrar aquellos que hablan de una biblioteca “más grande con más usuarios” o “cargada de soporte papel que es lo que los usuarios prefieren en cuanto al material que utilizan”. Es así como estos encuestados consideran la importancia de mantener/rejerarquizar el espacio físico de la biblioteca a lo largo de los años.

En el otro extremo pueden mencionarse quienes imaginan una biblioteca “totalmente digital” con “servicios online, material digitalizado”, y la “sustitución de libros por libros electrónicos, *tablets* o similares”. De esta manera, se pensaría en una biblioteca virtual donde tanto usuarios como bibliotecarios ocuparían nuevos espacios y nuevos roles.

En una posición intermedia pueden considerarse los profesionales que hablan de ampliar los servicios digitales, pero sin perder el espacio físico de la biblioteca. Es así como aluden a una “biblioteca como centro que ofrece servicios a distancia”, “bibliotecas virtuales y repositorios institucionales disponibles en internet”, una “biblioteca con mayor presencia en internet y en otros espacios virtuales”, en definitiva brindando “los mismos servicios, pero con la incorporación de libros electrónicos y nuevas tecnologías”.

En todos los casos se observa la importancia de no perder de vista que “la función primordial de la biblioteca es la satisfacción de las necesidades de los usuarios”. Al mismo tiempo, con la necesidad de lograr, más allá de que se hable desde un formato digital o analógico, un servicio rápido y eficaz que incorpore tecnologías modernas y sofisticadas.

En la mayoría de los casos analizados existe una mirada en común con respecto a la incorporación gradual de las TIC en todos los procesos, más allá de cuál sea el objetivo final.

En esta pregunta pudimos ver cómo en los imaginarios de los profesionales encuestados las nuevas tecnologías ocupan un papel decisivo en el futuro de las bibliotecas y los modos de interacción/comunicación con los usuarios.

Conclusiones

Este trabajo intentó dar cuenta de que la utilización de las nuevas tecnologías en las bibliotecas cuyos directores son egresados y egresadas de la Carrera de Bibliotecología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP, ha generado cambios y transformaciones en el funcionamiento integral de las bibliotecas.

Asimismo, se observa una mayor interacción con los usuarios a partir de la adaptación de herramientas vinculadas con internet como pueden ser los correos electrónicos, *blogs*, servicios en línea, entre otros. Estos cambios en los modos de utilizar las tecnologías traen como consecuencia cambios en las interacciones entre usuarios y bibliotecarios desplazando el espacio formal de “la biblioteca” para dar paso a nuevas interacciones virtuales en donde los usuarios tienen acceso a los materiales disponibles en las bibliotecas desde cualquier lugar.

Los imaginarios en torno a estas transformaciones llevan a algunos de los bibliotecarios a suponer en un futuro el cambio definitivo del espacio físico por el virtual como un nuevo modo de

comunicación e interacción con los usuarios. De esta manera, las interacciones presenciales comienzan a disminuir dando paso a la modalidad virtual.

Al mismo tiempo, la idea de progreso atraviesa las consideraciones de los encuestados en torno al futuro de las tecnologías en las prácticas bibliotecarias, como un aspecto positivo en los cambios y transformaciones de las bibliotecas.

El presente trabajo estimula la realización de futuras investigaciones en donde se indague más profundamente, por ejemplo a partir de entrevistas presenciales, los imaginarios de los bibliotecarios en torno al futuro de las bibliotecas a partir de la incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Nota

1. Aprobado por el Programa de Incentivos del Ministerio de Educación de la Nación, Argentina, 2009-2012. Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, UNLP.

Bibliografía

BACZKO, Bronislaw. 1999. *Los imaginarios sociales: memorias y esperanzas colectivas*. Buenos Aires: Nueva Visión, pp. 11-31.

BARBER, Elsa. 2004. "La educación en bibliotecología y ciencia de la información ante el desafío de la sociedad de la información". En *Información Cultura y sociedad*. Nº 10 pp. 9-25.

BARBER, Elsa. 2007. Encuentros de educadores e investigadores en el área de bibliotecología y ciencia de la información: panorama histórico. Buenos Aires. 21 p.

BARBER, Elsa; Nicolás Tripaldi, Silvia Pisano, Sofía D'alexandro, Sandra Romagnoli, Verónica Parsiale, Gabriela De Pedro y 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*, Nº 11, pp. 9-56.

CABRERA, Daniel. 2006. *Lo tecnológico y lo imaginario. Las nuevas tecnologías como creencias y esperanzas colectivas*. Editorial Biblos, Buenos Aires.

CASTORIADIS, Cornelius. 1993. *La institución imaginaria de la sociedad* (1975). Editorial Tusquets, Buenos Aires, 2º vol.

JARAMILLO, Orlanda y 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*, V. 30 Nº 1, pp. 15-50.

JARAMILLO, Orlanda y 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.

MARCUSE, Herbert. 1999. *El hombre unidimensional* (1954). Editorial Ariel, Barcelona.

MCLUHAN, Marshall. 1971. *Las comprensiones de los medios como extensiones del hombre*, Diana, México, Introducción y cap. 1.

MATTELART, Armand. 2000. *Historia de la utopía planetaria*, Paidós, Barcelona. Cap. 14.

- MATTELART, Armand. 2002. *Historia de la sociedad de la información*, Paidós, Buenos Aires.
- PLANAS, Javier. 2008. "La formación profesional de los bibliotecarios en América Latina. Proyectos y desencuentros". En Jornadas de Sociología de la UNLP. (5ª: 2008: La Plata). Departamento de Sociología. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de La Plata. CD-ROM. La Plata.
- URIBE TIRADO, Alejandro. 2007. "Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias. Énfasis y tendencias en la actual formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación". En *Revista Interam. Bibliot.* Vol. 30 No. 1 enero-junio. Medellín.
- WILLIAMS, Raymond. 1984. "Cultura y Tecnología". *Hacia el año 2000*, Editorial Crítica, Grupo editorial Grijalbo. Barcelona.