



CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
BUENOS AIRES
ARGENTINA

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Referencia

**Los usuarios de la Biblioteca Adrián Guissarri de la Universidad del
CEMA: su manera de acceder a la información**

Lic. Patricia Allendez Sullivan

Marcelo de la Puente

Octubre 2011

N° 029

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Mariana Sabugueiro

Allendez Sullivan, Patricia
Puente, Marcelo de la.

Los usuarios de la Biblioteca Adrián Guissarri de la Universidad del CEMA: su manera de acceder a la información . Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información, 2011.

ISSN 1852 - 6411

1. Usuarios. 2. Biblioteca Adrián Guissarri. 3. Fuentes digitales. 4. Formación de Usuarios.

I. Título

Resumen

El presente trabajo tiene por finalidad informar la situación de los usuarios de la Biblioteca Adrián Guissarri de la UCEMA en relación al uso de fuentes digitales. La biblioteca año tras año intenta incrementar su acervo digital, pero nota que el mismo no es aprovechado plenamente por sus usuarios, a veces por desconocimiento, a pesar de la campaña de promoción de servicios y de este tipo de material que todos los años se realiza en todas las instalaciones de la UCEMA, así como por medio de Programa de Formación de Usuarios que se brinda todos los meses para alumnos, docentes e investigadores. Notamos que el mayor uso proviene de docentes y tesis, alumnos que deben hacer alguna presentación especial.

Introducción

Con este trabajo queremos informarle a nuestro lector cuál es el comportamiento, relacionado con el acceso a las fuentes digitales de los estudiantes, docentes e investigadores de la Biblioteca Adrián Guissarri de la UCEMA.

En nuestra Biblioteca adquirimos material digital mediante las licencias de uso otorgadas por diversos proveedores de bases de datos multiusuarios como Jstor, Ebsco, ProQuest y Gale. Además, tenemos acceso a través de Internet a las versiones electrónicas de las revistas que también compramos en formato impreso.

Desde el 2000 adquirimos este tipo de material e incentivamos a los usuarios en su uso. Tratamos de respaldar, de este modo, la misión de la Universidad respecto de formar futuros profesionales para la acción en el mercado laboral. Muchos de nuestros estudiantes suelen iniciar su trayectoria laboral en empresas multinacionales con sede en el país, aunque en muchas ocasiones se trasladan a trabajar o a efectuar estudios de postgrado a otros países.

A través de nuestro Programa de Formación de Usuarios¹ y los Tutoriales que hemos colocado en la Web de la Biblioteca², intentamos que los usuarios se familiaricen con su uso. Si bien observamos una gran evolución con respecto de aquellos usuarios del 2000³ (tal como podemos verificarlo a través de la encuesta de satisfacción de usuarios), el empleo de este tipo de material aún no es muy significativo. Muchos de ellos opinan que las interfaces son confusas o se acostumbran a la de algunas de los proveedores y no les agradan las de otros.

No obstante, hemos advertido que los usuarios tienen buena predisposición a realizar búsquedas simples a través de Internet.

De alguna manera la Internet ha materializado el sueño del padre de la documentación Paul Otlet, cuando utópicamente mencionaba lo fabuloso que sería el disponer de toda la información y saber acumulado en su escritorio, y que éste fuera de un automatismo riguroso. No obstante, tan solo estamos dando los primeros pasos para tener toda la información al alcance de la mano, teniendo en cuenta la multiplicidad de fuentes, los filtros para obtener resultados relevantes y el empleo del lenguaje natural que a veces resulta ambiguo, por lo tanto, aunque los usuarios están familiarizados con el diseño de estrategias de búsquedas por lo general no pasan de un nivel básico.

Las tecnologías han transformado no sólo el sector de procesos técnicos sino también el de servicios. Actualmente, el profesional puede brindar asesoramiento a los usuarios virtualmente, e incluso, ofrecer una colección de obras digitales a las que pueden acceder todos los usuarios simultáneamente. Para ello desde hace varios años hemos implementado un canal de chat, que con el tiempo fuimos modificando, ya que notamos que el usuario era poco afecto a su uso. Sin embargo, desde que abandonamos la vieja modalidad de chatear por un canal propio, adoptando el chat de Facebook hemos visto como

¹ <http://www.ucema.edu.ar/biblioteca/programa-de-formacion-de-usuarios>

² <http://www.ucema.edu.ar/biblioteca/tutoriales>

³ Año en el que comenzamos a adquirir material digital.

poco a poco los usuarios han empleado este medio para pedir la renovación de sus materiales en préstamos así como para solicitar asesoramiento bibliotecológico.

Vamos a comenzar a relatarles nuestra experiencia.

Nuestra colección digital

El servicio de referencia es uno de los más tradicionales de las bibliotecas. En nuestra biblioteca intentamos contemplar todas las necesidades de información de nuestros usuarios a través de nuestra Política de desarrollo de la colección⁴.

Nuestros objetivos son:

- ✓ Contar con una colección básica garantizando calidad y cantidad para satisfacer las demandas de nuestros usuarios.
- ✓ Conseguir un equilibrio entre fuentes impresas y digitales de utilidad tanto para los programas académicos, como los de investigación y actualización.
- ✓ Brindar a los estudiantes la posibilidad de consultar en su domicilio la bibliografía obligatoria de los programas de estudio de cada una de las carreras de la Universidad.
- ✓ Establecer acuerdos de préstamos interbibliotecarios con Instituciones similares a la Universidad para acceder a una serie de recursos que no se encuentran en nuestro acervo, de igual manera brindar acceso a los usuarios de estas Instituciones a nuestro acervo bibliográfico.

Una gran parte de la tarea de referencia hoy la realizamos empleando algunos medios tradicionales como el teléfono, el mail, y otros un poco más recientes como formularios de Pregúntele al Bibliotecario y el canal de chat, al que accedemos a través de nuestra página de Facebook⁵. Al igual que Rodríguez Britz (2005) consideramos que este medio nos permite mantener una comunicación más dinámica y en tiempo real con el usuario, sin que tenga

⁴ <http://www.ucema.edu.ar/biblioteca/politica-de-desarrollo>

⁵ <http://es-la.facebook.com/people/Biblioteca-Adri%25C3%25A1n-Guissarri-Ucema/100001241675296>

necesidad de trasladarse físicamente para realizar consultas, recibir asesoramiento y tener acceso a material relevante.

En cuanto a nuestra colección digital podemos decir que está conformada por revistas, papers, documentos de trabajo, tesis y tesinas, estudios de caso, fotografías, series de tiempo, libros, material producido por los profesores para sus clases, etc.

Se puede acceder a esta colección a través de la página de la Biblioteca de la UCEMA, mediante nombre y clave de acceso que se suministra a cada estudiante cuando se matricula. Si bien el número de material digital es similar al de la colección impresa, ésta aún tiene un grado de usabilidad más elevada que la digital.

A continuación vamos a comentarle al lector por qué sucede este fenómeno, ya que a nuestro entender, el empleo de material digital le permitiría al estudiante un acceso ilimitado en todo momento, una buena ventaja competitiva para cualquier estudiante, docente o investigador.

Gestionando para la diversidad

La Universidad cuenta con una matrícula diversa. Sus estudiantes provienen de diversas partes del mundo, entre ellos podemos mencionar la matrícula de estudiantes europeos (ingleses, alemanes, franceses, españoles, ucranianos, suecos, etc.), estudiantes estadounidenses, estudiantes latinoamericanos (brasileros, venezolanos, colombianos, mexicanos, costarricenses, ecuatorianos, peruanos, etc.) y estudiantes argentinos, tanto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como del interior. Esta diversidad cultural presenta características particulares entre ellas las diferencias idiomáticas, incluso, dentro de la misma lengua madre española.

Ante este escenario en el que también confluyen otros actores como los docentes, muchos de los cuáles pertenecen a alguno de los países

mencionados, a veces como integrantes regulares del staff docente o como profesores invitados, junto con el agregado de algunos empleados administrativos que provienen de países limítrofes, nos hacen reflexionar sobre el tipo de política de gestión más conveniente para lograr satisfacer las necesidades de información de una comunidad académica tan heterogénea y que necesita información de manera constante para continuar con su formación profesional.

La globalización y las tendencias de la Sociedad de Información también han provocado cambios paralelos a este oleaje inmigratorio. La información debe estar presente con rapidez e inmediatez, casi instantáneamente en el momento en que se produce. Los estudiantes también necesitan conocer lo que se ha publicado como mucho el día anterior, ya que la Universidad forma futuros profesionales que deberán insertarse en un mercado altamente competitivo y para ello, el estudiante, desde las aulas y desde su hogar, debe foguearse en el acceso a la información más relevante de manera instantánea, ya que así se lo requerirá el mercado laboral.

En este contexto, la biblioteca enfrenta nuevos desafíos al gestionar información digital, imponiéndose un nuevo modelo que Orera y Orera (2005) menciona como *biblioteca híbrida*. En este modelo se entremezclan y conjugan elementos nuevos y tradicionales que derivan del uso de la información digital, las tecnologías y la telemática. Observamos, entonces, la convivencia de documentos tradicionales, información digital y servicios diseñados para brindar una mayor comodidad al usuario, sin necesidad de concurrir de manera presencial a la biblioteca. Estos usuarios remotos pueden acceder a las bases de datos que licenciamos a distintos proveedores.

Para optimizar la selección de la información digital hemos adquirido el metabuscador "A to Z" que les permite, en una misma plataforma, hacer búsquedas simultáneamente, en todas las bases que adquirimos, evitando pérdida de tiempo y logrando una gran precisión en la recuperación de información.

Nuestros docentes, investigadores y tesistas prefieren consultar publicaciones periódicas online ya que les permite rápidamente conocer las nuevas tendencias en su área de interés.

Todos estos cambios que involucran a las nuevas tecnologías y al material digital tiene su contraparte ya que corremos el riesgo de no poder sostener en el tiempo la inversión inicial, es decir, las renovaciones anuales de los materiales digitales, la necesidad de contar con equipamiento informático para su acceso y la formación del personal para asesorar al usuario. Entendemos que vivimos en un país con grandes picos inflacionarios y que no siempre las instituciones están en condiciones de solventar el costo del acceso al material digital, contribuyendo, de esa manera, a incrementar la “brecha digital”

Otros elementos a tomar en cuenta son la formación de usuarios, previo un estudio de usuarios para conocer sus necesidades y deficiencias en la formación, el proceso técnico tanto de material impreso como digital, ya que este último necesita del empleo de metadatos para su posterior recuperación y finalmente, la cooperación interbibliotecaria, práctica anterior a la vigencia del modelo de biblioteca híbrida, pero que cada vez será más necesaria debido al alto costo de los materiales, lo que nos introduce según Giordano (2000) a la conformación de consorcios que abaratan el costo de las suscripciones.

Nuestra postura desde el año 2002 es la de compra consorciada, la que nos permite mantener e incluso incrementar la adquisición de colecciones digitales. Para ello, también organizamos con nuestro personal la práctica de capacitación continua, en la cual cada profesional accede a un curso de capacitación a elección y luego transmite su experiencia al resto del staff.

Consideramos que si el personal está capacitado podrá auxiliar a los usuarios en su búsqueda de información.

Estudio de usuarios

La única manera de conocer las necesidades de la comunidad de usuarios de la biblioteca es implementar un estudio de usuarios. De esta manera, podemos entender cuáles son sus necesidades, expectativas y falencias.

El concepto “satisfacción del usuario” se ha hecho popular a partir de la década del 80. por lo general va de la mano de otros términos como calidad y evaluación. Poco a poco estos conceptos se adaptan a la realidad bibliotecaria. La interrelación entre estos elementos se da de tal manera que se efectúa la evaluación para aplicar la calidad y lograr el objetivo de satisfacer al usuario.

Podemos afirmar que la satisfacción del usuario es la medida en que los usuarios perciben que la biblioteca les aporta todo el material que necesitan en el momento en el que lo necesitan.

En el caso de nuestra biblioteca, que cuenta con una certificación ISO 9001:2008 sentimos la obligación de acompañar al usuario en su trayectoria formativa, anticipando sus necesidades de acceso a los diferentes tipos de materiales que conforman la colección de la biblioteca, y contemplando todo tipo de dificultad que pueda manifestar en el acceso.

Hemos comprobado que el comportamiento de nuestros usuarios es similar al que mencionan diversos investigadores vinculados al ámbito académico de distintas lugares de la aldea global.

Teniendo en cuenta que constantemente la realidad académica cambia al cambiar los actores sociales que la conforman, anualmente la biblioteca realiza una encuesta a través de la web⁶.

Nuestra población de usuarios está conformada por jóvenes entre 18 a 22 años, jóvenes adultos profesionales de 25 a 35 años y adultos de 40 a 55 años.

⁶ <http://www.ucema.edu.ar/biblioteca/encuesta>

Los jóvenes de licenciatura (18 a 22 años) se caracterizan por un perfil más empresarial y dinámico, siempre conectados a las redes sociales a través de sus smartphones, de modo que son ávidos consumidores de tecnología de primera línea.

Los jóvenes profesionales (25 a 35 años) en cambio, emplean sus teléfonos celulares para sus intereses profesionales y laborales y se observa en ellos cierta destreza tecnológica, más fluida y orientada a mantenerse permanentemente conectados con sus oficinas de manera virtual.

La franja de adultos (40 a 55 años) por lo general tienen más recursos económicos para acceder a la tecnología pero la emplean con moderación, con un uso más limitado, ya que para ellos sigue siendo más importante el manejo de la agenda impresa que la digital, ya que temen perder sus datos.

Nuestros usuarios son estudiantes de grado o de postgrado, docentes y / o docentes investigadores y tesisistas.

El manejo de la tecnología que demuestran nuestros usuarios ¿cómo incide en su hábito de búsqueda de información? ¿Utilizan las fuentes digitales o continúan prefiriendo las fuentes tradicionales? ¿Emplean ambos tipos de fuentes? Si no las utilizan ¿será porque tienen dificultades en el acceso a las mismas?

Los datos para responder estas preguntas provienen de diversas fuentes: el canal de chat de Facebook, el formulario de Preguntas al Bibliotecario, el Buzón de Sugerencias, los mails enviados a la biblioteca, el libro de quejas, la encuesta anual de biblioteca y entrevistas en profundidad a determinados grupos como docentes e investigadores. Con todos estos datos podemos vislumbrar las siguientes tendencias:

- Existen diferencias en las conductas de los usuarios en la búsqueda de información, entre diversas disciplinas, tanto para investigadores profesionales, como para estudiantes.

- Se ha incrementado, considerablemente, la importancia de las revistas electrónicas en el proceso de investigación, en todos sus niveles.
- Se observa la importancia del uso de Google, ya que es el que se usa con más frecuencia para localizar y acceder al contenido de las revistas electrónicas.
- En las diversas etapas de formación tanto como para los procesos de descubrimiento en el ciclo de la investigación, se requiere el soporte de sistemas de información, incluyendo el incremento en el acceso a una variedad de fuentes y de recursos de investigación: una de las cuestiones problemáticas en el acceso son los archivos retrospectivos de las revistas.

A través de nuestros Programas de Formación de Usuarios podemos observar que:

- La rapidez en el acceso a los recursos, es fundamental e importante para los usuarios, sin importar, la edad, la experiencia, la disciplina académica o el contexto de las necesidades de información: los usuarios aprecian, particularmente, el acceso remoto de los contenidos académicos.
- Usualmente eligen una estrategia de búsqueda diferenciando entre una búsqueda simple y experta.
- Frecuentemente buscan de acuerdo a sus necesidades personales y muestran signos de desarrollar ciertas acciones a lo largo del proceso de búsqueda, sin reconocer que las están realizando
- Los usuarios comienzan a apreciar los servicios en línea que brinda la biblioteca.
- Los participantes reconocen el valor de las bases de datos y otros recursos de información, tanto para las necesidades de información académicas, como para las personales.
- De la misma manera, desean instructivos de uso en línea de las diferentes fuentes digitales.
- Pero algunos usuarios no comprenden que recursos están disponibles en la biblioteca y como distinguir entre bases de datos que tiene la

biblioteca y las fuentes meramente disponibles en línea, es lo que suele pasar con las bases de datos comerciales a las que está suscripta la biblioteca, como, por ejemplo, JSTOR, EBSCO, GALE, PROQUEST, etc.

- Generalmente, confían en su propia habilidad para usar fuentes de información como herramientas de descubrimiento.
- No obstante, esto no significa necesariamente, que se hayan mejorado las habilidades de los usuarios en el manejo de la información, aún precisan la guía del referencista para interpretar los diversos metadatos vinculados a la búsqueda de información.
- Los usuarios suelen manifestar su disconformidad con los sistemas de búsqueda de los OPACS ya que opinan que las interfaces son difíciles de emplear, y consideran que es mucho más sencillo buscar en Google.
- Otro motivo de queja es la lengua de los materiales ya que las bases de datos se encuentran mayoritariamente en inglés y ante la diversidad de usuarios con los que contamos (nativos y extranjeros, muchos de ellos de origen latino) a veces este hecho resulta una barrera grave de acceso a la fuente de información.

En cuanto a los docentes e investigadores hemos observado que:

- Los docentes tienden a buscar información con colegas y otros profesionales, artículos, capítulos, libros de no ficción, material comercial (utilizados en situaciones de consumo).
- Los tesisistas tienden más a buscar información con sus pares, familiares, amigos, parientes, profesores, tutores y diversos sistemas digitales de bases de datos.

Conclusiones

A través de las herramientas que hemos utilizado para recabar información acerca de nuestros usuarios pudimos conocer sus expectativas y necesidades de uso de las fuentes digitales.

Consideramos que aún queda mucho para hacer e incentivar el uso de este tipo de material, ya que si bien tienen conocimientos sobre las nuevas tecnologías, no están en condiciones de manejar las fuentes de información, sino que las tecnologías las emplean en un sentido estricto en el área de la comunicación.

A pesar de una campaña de marketing que hemos realizado en conjunto con el Departamento de Comunicación de la UCEMA que consistió en posters en la cartelera de cada piso de la Universidad, la página Web, y en las revistas de divulgación de la Universidad, para promocionar la colección de fuentes digitales que posee la Biblioteca. Sin embargo, el resultado no fue satisfactorio, es decir, los usuarios no sólo no saben cómo se usan las fuentes sino que muchas veces no son conscientes de su existencia.

Por lo general, cuando hacen búsquedas en la Red confían en sus propias habilidades y solicitan asesoramiento cuando las mismas no producen el resultado deseado.

No les agrada emplear los OPACS o las bases de datos de fuentes digitales ya que consideran que la búsqueda es muy compleja; prefieren una interface intuitiva como la que les ofrece Google.

Suelen quejarse, además, del archivo retrospectivo de las revistas ya que les parece de difícil acceso, pues no les permite obtener el texto completo; no entienden que la mayoría de los proveedores brindan un servicio retrospectivo que comienza entre fines de los 80 y/o principios de los 90.

Muchas veces opinan que la velocidad de conexión de estas bases no es adecuada, por lo que comienzan una búsqueda y luego la abandonan.

Consideramos, entonces, que es fundamental profundizar los estudios de usuarios y los programas de formación de usuarios. Las habilidades que demuestran buscando en Google no lo trasladan en la búsqueda en el OPACS o en las bases de datos, por lo que se requeriría un rediseño de estas

herramientas para hacerlas más accesibles a los usuarios y aumentar su grado de usabilidad.

Bibliografía

Calhoun, Karen, et al. (2009). "Online catalogs: What users and librarians want: An OCLC report". Dublin, Ohio: OCLC.

<http://www.oclc.org/us/en/reports/onlinecatalogs/default.htm>.

Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research. (2009). *JISC user behaviour observational study*. Londres: CIBER.

Dervin, Brenda, and Carrie Lynn D. Reinhard (2007). "Sense-making the information confluence: The whys and hows of college and university user satisficing of information needs. Final Report". Report on National Leadership Grant LG-02-03-0062-03, to Institute of Museum and Library Services, Washington, D.C. Columbus, Ohio: School of Communication, The Ohio State University. http://imlsproject.comm.ohiostate.edu/imls_reports/PERFORMANCE_REPORT/PERFORM_ONLINE.pdf.

Giordano, T. (2000). "Library consortium models in europe: a comparative analysis". En: Alexandria, 14, 1, 41-52.

Hampton-Reeves, Stuart, Claire Mashiter, Jonathan Westaway, Peter Lumsden, Helen Day, Helen Hewerston, and Anna Hart. (2009). "Students' use of research content in teaching and learning: A report of the Joint Information Systems Council (JISC)".

<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/aboutus/workinggroups/studentsuseresearchcontent.pdf>.

Head, Alison J., and Michael B. Eisenberg. (2009). "Lessons learned: How college students seek information in the digital age".

http://projectinfolit.org/pdfs/PIL_Fall2009_Year1Report_12_2009.pdf

JISC. (2010). "User behaviour observational study. Scholarly digital use and information - seeking behaviour in business and economics: An evidence-based study".

<http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/programme/2010/ubirdciber2010.pdf>

Orera Orera, L. (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.

Proctor, R.; Williams, R.; Stewart, J. (2010). *If you build it, will they come? How researchers perceive and use Web 2.0: a Research Information Network report*. Londres: Research Information Network.

Prósper, A. F. (2004). "La biblioteca híbrida como oportunidad para situar a la biblioteca pública en el centro de la sociedad". En: El Profesional de la Información, 13, 2, 126-130.

Villa Barajas, Herminia y Ifonso Sánchez, Ileana R. (2005). "Biblioteca híbrida: el bibliotecario en medio del tránsito de lo tradicional a lo moderno." En: ACIMED, 2005, 13, 2, 1-19.