



1ra. JORNADA SOBRE LA BIBLIOTECA DIGITAL UNIVERSITARIA

"La información digital: uso e impacto en la enseñanza y la investigación"

Viernes 20 de junio de 2003

Uso de la biblioteca digital: el caso de la Universidad de Palermo

por Graciela Deveze

Esta comunicación tiene por objeto presentar la experiencia en el uso de los recursos digitales en la biblioteca de la Universidad de Palermo. Cómo se fueron integrando a la biblioteca y cómo fue evolucionando el uso.

Debemos situarnos en el contexto de una biblioteca central universitaria encargada de responder a las necesidades de información de las facultades de Arquitectura, Ciencia y Tecnología, Ciencias Económicas y Empresariales, Derecho, Diseño y Comunicación, y Humanidades y Ciencias Sociales.

No pensamos en los recursos digitales en términos de un sector separado de la biblioteca. Pensamos en una biblioteca que sigue un modelo centrado en el usuario y el servicio que se le ofrece, donde la ayuda y la capacitación son claves para optimizar la utilización de los recursos. El usuario, en general, no se acerca para hacer una búsqueda en una base de datos en particular. Se acerca con una necesidad específica de información.

Daremos un panorama de la incorporación de los recursos digitales a nuestra biblioteca, su uso, la intermediación con los usuarios y la capacitación de los mismos, la promoción, y la compilación de estadísticas.

Historia

Distintos recursos digitales fueron integrándose paulatinamente a nuestra biblioteca. El proceso fue marcado por la aparición de las nuevas tecnologías y soportes, y por las oportunidades y los recursos económicos disponibles.

En una primera etapa se incorporaron los primeros CD-ROM - revistas nacionales individuales, *ERIC (Educational Resources Information Center)*.

El acceso a los sistemas de bases de datos remotas con que contábamos (*Dialog, Sistema Argentino de Informática Jurídica*) era vía modem, con el consiguiente costo de la comunicación telefónica. El tiempo de búsqueda influía sobre el costo de las mismas y el entorno DOS era poco amigable.

Esta primera etapa se caracterizó por la dificultad en el acceso, poca amigabilidad, problemas de infraestructura (mínimo equipamiento), resistencia de los usuarios a las nuevas modalidades de búsqueda y mayor intermediación.

Con el tiempo tanto los sistemas en línea, como los mismos CD-ROM, fueron cambiando su diseño y se volvieron más amigables. Adoptaron el entorno Windows imitando muchas veces la pantalla de la web.

Sin duda la incorporación de Internet a los servicios de la biblioteca, los sistemas más amigables y la incorporación de bases de datos de publicaciones periódicas, facilitaron y multiplicaron la consulta a las bases de datos remotas.

La creación de la página web permitió la compilación de sitios muy usados, organizados temáticamente, para facilitar un rápido acceso a los mismos. También se incluyeron en la página web materiales producidos por la biblioteca: guías de uso de recursos electrónicos, guías con pautas básicas para facilitar los trabajos de investigación y las citas bibliográficas, novedades de libros incorporados a la colección.

En esta última etapa se superaron considerablemente los inconvenientes técnicos y de infraestructura, los sistemas se volvieron más amigables, los usuarios se familiarizaron con las nuevas tecnologías e incorporamos un recurso muy importante para nosotros: la base de publicaciones periódicas.

Base de publicaciones periódicas.

La incorporación de la base de publicaciones periódicas marca un hito muy importante en el uso de los recursos digitales.

Los recursos hasta entonces existentes, debido a su cobertura temática, atraían solo a algunos sectores de la comunidad universitaria. Al incorporarse una base de datos con una cobertura que satisfacía todas las áreas de estudio e investigación de la universidad se pudo atraer a otros usuarios potenciales de la Universidad.

La incorporación de la base digital de publicaciones periódicas se produjo en 1996. Se hizo una suscripción a la base *ProQuest*, que contaba con una base de Negocios y una de Temas Académicos General. Desde 1996 hasta 1999 la base estuvo en formato CD-ROM y en este último año incorporó el acceso en línea. El costo de la suscripción era de 35.000 dólares anuales. Continuamos con la suscripción a *ProQuest* hasta 2000.

Ese año otra compañía invitó a la red Amicus y a otras bibliotecas a una reunión para ofrecer la base de datos *InfoTrac*. En dicha reunión se acordó la suscripción en 8.000 dólares para las bibliotecas de Amicus que quisieran suscribirse, no recuerdo si el trato incluía a otras bibliotecas.

Hicimos entonces una evaluación de los títulos contenidos en ambas bases y su relación con el costo. La evaluación se basó en la comparación de los títulos

de las bases con la obra de Bill Katz, *Magazines for libraries*, además de los títulos que nos eran más pertinentes incluyendo los que teníamos en papel. La evaluación dio por resultado que, aunque *ProQuest* era un poco mejor en términos de los títulos incluidos, la relación costo beneficio estaba abrumadoramente a favor de *InfoTrac*, a la cual nos suscribimos a partir de 2000.

Es de hacer notar aquí la importancia de la alianza entre las bibliotecas formando redes o consorcios. Ante la nueva situación del mercado, *ProQuest* ofreció un precio de 14.000 dólares si se suscribían cierto número de bibliotecas. Recordar que el precio anterior era de 35.000.

La base actual, *InfoTrac*, permite el acceso desde la biblioteca y desde cualquier otro punto exterior a cualquier miembro de la Universidad que cuente con la clave. Para obtenerla el interesado debe concurrir a la biblioteca donde puede recibir orientación sobre el uso de la base. En estos momentos están inscriptos 720 usuarios.

El uso de la base de datos de publicaciones periódicas fue aumentando progresivamente desde su incorporación a la colección. El tiempo de uso en 1997 fue de 168 horas y en 2002 de 308. Es decir, tuvo un aumento de 126%. Hay que destacar que en 1997 se tenía acceso para un usuario a la vez y en 2002 tenían la clave para consultar desde sus casas 634 usuarios.

Relacionando el tiempo de uso con el costo vemos que a comienzos de la implementación en 1997 el costo por hora de utilización era de 208.00 dólares, en 2002 de 21.00 y a precios de 2003 de 7.00. En este último caso el costo unitario bajó debido a que el precio de la suscripción se redujo a un tercio de su costo en 2002.

Intermediación

Los distintos recursos implicaban una cierta tecnología y esta a su vez un grado distinto de intermediación.

Como mencioné anteriormente, las primeras bases de datos de acceso remoto eran utilizadas por los bibliotecarios que transmitían la información recuperada a los usuarios. Muy pocos usuarios aceptaban recibir la instrucción necesaria para usarlos y se notaba en general resistencia a la tecnología que no les era habitual. Esto sucedía alrededor de 1995. En otros casos la razón de la intermediación era que había una sola máquina disponible para varias funciones, y no siempre el momento en que el usuario requería una búsqueda era el horario más conveniente para la biblioteca. Así se delegaba la búsqueda en el bibliotecario para que la realizara cuando fuera posible.

Actualmente, la necesidad de intermediación en el uso no es tanto por los aspectos técnicos de los recursos digitales, que en algunos casos solamente requieren una sencilla explicación introductoria, o que son suficientemente amigables, sino por los aspectos más conceptuales de las búsquedas.

Hay necesidad de intermediación por la carencia de habilidades informativas de los usuarios. Esto es: habilidad o capacidad para reconocer la necesidad de información, localizarla, evaluarla y seleccionarla. Esto es válido para el uso de todo tipo de recursos, no solo de los digitales, pero se enfatiza con los digitales usados a distancia

La dificultad y la falta de habilidad para evaluar y seleccionar información se nota especialmente con el uso de recursos que permiten copiar la información con facilidad. Esto hace que los usuarios tiendan a grabar o copiar todo lo recuperado sin analizar previamente si la información obtenida es pertinente.

Cuando la consulta de los recursos digitales es hecha localmente hay posibilidades de brindar asistencia y orientación. Por ello la sala de computadoras para lectura de CD-ROM y consulta en línea está integrada físicamente al Sector de Referencia.

Para las consultas hechas desde fuera de la biblioteca ofrecemos el teléfono de referencia para que llamen en caso de dificultades o dudas en el uso. Pocas veces lo hacen, y no podemos saber si es porque realmente no lo necesitan. No tenemos suficientes datos objetivos para evaluar la habilidad informativa de los usuarios externos y compararla con los que realizan sus consultas desde la biblioteca. Sin embargo, si comparamos nuestras recientes estadísticas de uso de *Infotrac* vemos que el índice de recuperación es más alto en las búsquedas realizadas en la biblioteca que las hechas externamente sin la ayuda bibliotecaria. Las estadísticas de 2002 muestran que mientras la cantidad de sesiones de los usuarios externos alcanza el 69% y desde la biblioteca el 31%, la recuperación desde fuera de la biblioteca es de solamente el 37% contra el 63% desde la biblioteca.

También las búsquedas en la web requieren asesoramiento. Los alumnos no siempre utilizan los mejores buscadores ni criterios lógicos para acotar sus búsquedas. En muchas ocasiones recurren al Sector de Referencia para informarse sobre direcciones específicas acerca del tema que buscan.

En resumen, la intermediación se hace necesaria por:

1. Dificultad en el manejo de los sistemas específicos y la poca amigabilidad de las interfaces.
2. Inconvenientes de infraestructura (carencia de suficiente equipamiento). Las búsquedas en determinados recursos se debe hacer en los horarios que estos estén disponibles, debiendo hacer la búsqueda el bibliotecario.
3. El entusiasmo por la facilidad de las nuevas tecnologías crea en los usuarios la tendencia a grabar o copiar toda la información recuperada indiscriminadamente, sin evaluarla. La ayuda del bibliotecario para

seleccionar la información más pertinente, analizar los resultados y replantear eventualmente la estrategia de búsqueda puede aminorar esa tendencia.

4. Dificultades de tipo conceptual, para plantear el tema y la estrategia de búsqueda

Soporte digital – soporte papel

Dijimos que el usuario, en general, no se acerca para hacer una búsqueda en un soporte en particular. Se acerca con una necesidad específica de información.

Esto se ve muy claro en el área de derecho, donde existen distintos tipos de soporte para una misma fuente. Así, un estudiante se acerca al escritorio buscando doctrina sobre un tema, o un fallo en particular y puede requerir ayuda para buscar en los repertorios en papel tanto como en un CD-ROM o en una base en línea. Algunas veces la información requerida está en una de dichas fuentes, algunas otras en todas. Se le ofrecen entonces al usuario todas las posibilidades, y es él quien elegirá la que le resulte más práctica o amigable. Probablemente el usuario que ya ha sido orientado en un recurso determinado, solicite el mismo en una próxima consulta porque ya lo conoce y sabe cómo buscar.

Promoción

Al evaluar el uso de los recursos digitales se vio la necesidad de promocionar este tipo de recursos ya que no eran suficientemente utilizados y cuyo costo-utilización era muy alto.

Una labor permanente de promoción, junto con el entrenamiento aumentó el uso, a lo que también contribuyó la evolución de los recursos, que se volvieron más amigables. Hicimos y hacemos distintas acciones de promoción de los recursos digitales para atraer a los usuarios potenciales.

La promoción general incluye:

- Carteles en la biblioteca y en distintos puntos de la universidad,
- mensajes electrónicos enviados a los docentes, secretarios académicos y coordinadores ofreciendo los recursos,
- Explicación sobre los recursos digitales en las clases de orientación que forma parte de los programas de ambientación de la Universidad.
- Notas breves de promoción aparecidas en las publicaciones internas de la Universidad o el Boletín de graduados.

Además de la promoción general existe una promoción constante y personalizada que se realiza en el Sector de Referencia al integrar los recursos

digitales a los tradicionales en el momento de contestar o promover una pregunta. Por otra parte cuando el usuario se acerca a buscar información o a utilizar los recursos lo instruimos para asegurarnos una buena utilización de los mismos. Un usuario que busca y fracasa o no ve satisfecha su necesidad de información desistirá de volver a usar el recurso.

Capacitación

Además de las orientaciones que damos como parte de la promoción se realizan actividades de capacitación para diferentes grupos de alumnos y para profesores.

El grado de instrucción depende del grado de amigabilidad del recurso, pero nosotros encontramos que en mayor o menor medida todos requieren de algún tipo de capacitación.

Ofrecemos capacitación específica para cada recurso. Por ejemplo, en el caso de bases de datos de derecho o bases de publicaciones periódicas se dan charlas explicativas con demostración de búsquedas acordadas con los docentes y grupos pequeños de alumnos, apuntando especialmente a los alumnos avanzados que están preparando sus tesis. Se han redactado guías de uso de varios recursos que se encuentran disponibles en papel y en la página web de biblioteca.

Estadísticas

Las estadísticas y la observación directa son los instrumentos sobre los que basamos la evaluación del uso de los recursos digitales. No hemos hecho ningún tipo de estudios formales ni de encuestas.

La dificultad para llevar estadísticas de uso de los recursos digitales está dada por la diversidad de los mismos. Aún dos recursos del mismo tipo varían entre sí e impiden comparar valores. A veces son compiladas por los proveedores de las bases de datos, es decir la compilación es ajena a la biblioteca y no controlamos las categorías ni sus definiciones.

Con los primeros CD-ROM se implementaron formas sencillas de registro estadístico, que se fueron modificando en función de las necesidades. Al principio se anotaban en un formulario palitos por cada consulta a un CD-ROM. Luego, se diseñó un formulario donde se detallaban datos del usuario y del material usado, con lo cual se pudieron llevar estadísticas por tipo de usuario, facultad, material usado.

Los sistemas en Internet proveen las propias estadísticas. *ProQuest* nos enviaba periódicamente (por fax, correo común o electrónico) informes de uso por base, y también se podía detallar por título de revista. El tipo de acceso no permitía discriminar tipo de usuario o facultad, ya que se accedía automáticamente desde las máquinas de la universidad cuyo IP estaba autorizado.

InfoTrac posee un módulo de estadísticas que podemos administrar nosotros mismos generando los informes que necesitemos especificando período y tipos de usuario.

Todos estos sistemas dan estadísticas cuantitativas muy detalladas pero no posibilita determinar cuán efectivas han sido las búsquedas. A diferencia de las consultas in situ no se tiene la retroalimentación inmediata que produce una consulta cara a cara y no se conoce el modo en que el usuario planteó la pregunta ni la estrategia que utilizó. Tampoco sabemos si confrontará o ampliará la información obtenida con otra fuente.

Existe también un margen de incertidumbre al no saber si alguien le da la clave a otra persona. Este es un factor que no podemos controlar. .

De todas formas es importante tener en cuenta las estadísticas de estos recursos e incluirlas en las estadísticas generales de la biblioteca, que son importantes a la hora de justificar recursos asignados y medir el desempeño. Los usuarios de la biblioteca digital que tienen claves para el acceso remoto, pueden no asistir nunca personalmente a la biblioteca, pero son usuarios remotos que deben ser incluidos en las estadísticas generales.

Conclusión

En nuestra biblioteca el uso de los recursos digitales tiende a aumentar. No sabemos en que punto se estabilizará esta tendencia, todavía tenemos muy pocos años de registro estadístico completo y comparable.

La promoción y la capacitación aumentan el uso y modifica las modalidades en la búsqueda de información.

La necesidad de intermediación tiende a mantenerse, aunque los recursos vayan evolucionando a una mayor amigabilidad. Reconocemos básicamente dos tipos de intermediación:

La que tiene que ver con aspectos técnicos y de manejo propios de cada recurso, y que requieren cierta instrucción, por mínima que sea.

La que va más allá del tipo de soporte de la información, algo que encontramos también para los materiales impresos. Este tipo de intermediación tiene que ver con la carencia de habilidades informativas de los usuarios, lo que es muy difícil de revertir solo desde la biblioteca.