

ESTUDIO SOBRE EL USO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL DE INTERNET SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, COSTA RICA: CASO SALA LABORATORIO BIBLIOTECA JOAQUÍN GARCÍA MONGE

*Irina Garrido Cordero
Tutora: Licda. Judith Benavides Quirós*

Palabras clave: Internet, Calidad de Internet, Uso de Internet, Tecnologías de Información, Internet en la Educación, Sociedad de la Información

Resumen

Para nadie es un secreto que los servicios computacionales vinieron a revolucionar el mundo. Más que un servicio, desde entonces se han convertido en una herramienta indispensable para la humanidad, por cuanto simplifican y facilitan la vida en muchos de sus órdenes, gracias a sus diversas opciones de ayuda. Se añaden a estos avances los servicios de Internet, por lo cual hacia mediados de la década de 1980 se valoró la necesidad de utilizar dicha herramienta de investigación con la finalidad de aplicarla en los diversos campos del conocimiento humano.

Esta investigación, basada en el uso y la calidad de la información documental de Internet, con aplicación a los estudiantes de la Universidad Nacional, Costa Rica, caso Sala Laboratorio de la Biblioteca Joaquín García Monge, se desarrolla en la modalidad de tesis.

El referido trabajo se estructura en cinco capítulos que se distribuyen de la siguiente manera:

El primer capítulo aborda y plantea el problema por resolver y también justifica la importancia de este.

El segundo desarrolla el marco teórico en el que se aborda la teoría del problema planteado; se incluyen los temas de sociedad de información-conocimiento, nuevas tecnologías, aspectos generales sobre Internet. Dentro de los aspectos específicos de Internet se consideraron la educación y la investigación, criterios de calidad para seleccionar la información en Internet, y se tomó en cuenta la transformación que tuvo el personal del Sistema de Información, Documentación de la Universidad

Nacional (SIDUNA). También se consideró el papel protagónico de la biblioteca para pasar de una biblioteca tradicional a una biblioteca electrónica, al incrementar y utilizar nuevos servicios de información como los laboratorios de cómputo en los que el usuario tiene acceso al equipo de cómputo (*hardware*) y programas de computadora (*software*) para realizar sus trabajos universitarios y para hacer la consulta a Internet.

El tercer capítulo se desarrolla el marco metodológico, en el que se señala el tipo de investigación que se utilizó y los sujetos y fuentes de información que se consultaron. Se da a conocer la muestra que se usó, el instrumento que se empleó (cuestionario) y, por último, en este capítulo se elabora un cuadro de las variables derivadas de los objetivos planteados en la investigación. En el cuarto capítulo se hace la presentación y el análisis de los resultados de la investigación en el que se emplean cuadros y gráficos para que resulte ilustrativo. El último capítulo contiene las conclusiones y las recomendaciones que se plantean al finalizar la investigación.

Problema y su importancia

Las nuevas corrientes tecnológicas que se han adoptado en el mundo implican mayores comodidades para la población, por cuanto se dispone de una gama extensa de recursos para su aplicación en las diversas áreas del quehacer humano.

Precisamente una de esas nuevas corrientes alcanza a comprender las actividades bibliotecarias; por ende, las bibliotecas, independientemente del sector donde presten sus servicios, deben estar preparadas para ofrecer respuestas satisfactorias a todos los usuarios que acuden en búsqueda de información y de respuesta a sus múltiples necesidades.

Las tareas intrínsecas de la biblioteca como la de seleccionar, organizar, almacenar y facilitar el acceso a la información deben estar al servicio del usuario, que cada día se ve en la imperiosa necesidad de procurar datos en forma ágil y actualizada, acorde con las corrientes modernas de información. Con base en esta afirmación, los centros bibliotecarios han de mostrar su capacidad para asimilar dentro de su trabajo los últimos adelantos tecnológicos: la herramienta denominada Internet.

Por lo anterior, surge la interrogante: ¿Están realmente los estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica utilizando Internet para fines académicos?; además, ¿cómo determinan cuál información es de calidad para sus trabajos dentro de tanta cantidad de información?

Estas interrogantes son la base de esta investigación, en la que se pretende evaluar el uso de la información documental de Internet y obtener la opinión de la calidad de la información documental de la red entre los estudiantes de la Universidad Nacional.

Con el afán de responder a esta realidad se plantean las siguientes preguntas: ¿Cuál es la frecuencia de uso de Internet como fuente principal de información? ¿Qué tipo de información de Internet utilizan los estudiantes de la Universidad Nacional para realizar sus trabajos académicos? ¿Qué motor de búsqueda utilizan principalmente? ¿Encuentran realmente lo que están buscando? ¿Cuáles criterios de calidad emplean al seleccionar un documento para sus investigaciones? ¿Cuáles son los servicios y productos más utilizados de la red Internet?

Como paso siguiente, se consultó a los estudiantes/usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge; esta posee un laboratorio de cómputo que ofrece el servicio de Internet a la comunidad universitaria, lo que promueve que dentro del campus universitario y de la biblioteca el estudiante tenga la posibilidad de utilizar la tecnología sin necesidad de desplazarse ni pagar para obtener el servicio de acceso a Internet. Así, puede consultar y utilizar este recurso para fines académicos.

Objetivo general

- Evaluar el uso y la calidad de la información documental de Internet, en consulta a los estudiantes que utilizan el servicio de Internet en la Biblioteca Joaquín García Monge, de la Universidad Nacional, Costa Rica.

Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de los estudiantes usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge, de la Universidad Nacional, Costa Rica.
- Determinar la utilización que le dan a Internet los estudiantes usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge, de la Universidad Nacional.
- Conocer las estrategias para la localización y el intercambio de la información en Internet por los estudiantes usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge, de la Universidad Nacional.
- Determinar los documentos y servicios de Internet requeridos por los estudiantes usuarios de la Biblioteca Joaquín García Monge, de la Universidad Nacional.
- Indicar las ventajas y desventajas del uso de Internet como fuente de información documental vista desde la perspectiva de los y las estudiantes.
- Conocer los diferentes criterios que utilizaron los estudiantes en sus investigaciones, para seleccionar la información de Internet.

- Identificar los criterios de calidad ya establecidos como referencia para la evaluación de la información en Internet.

Tipo de investigación

Por sus características, el presente trabajo se identifica dentro del ámbito de la investigación exploratoria-descriptiva. Se impone aplicar una evaluación acerca del uso y la calidad de la información documental de Internet entre la población estudiantil del referido centro de estudios superiores y se examina desde la óptica de fuente informativa.

Sujetos

Los sujetos que se identificaron como la población para proporcionar la información para este estudio, fueron todos los estudiantes usuarios de la “Biblioteca Joaquín García Monge” de la Universidad Nacional, Costa Rica, específicamente aquellos que utilizan el servicio de las salas de aplicaciones integradas 1 y 2 en el 2004 para consultar Internet.

Muestra

Es el tamaño de la población que hace uso de las salas de aplicaciones integradas 1 y 2 en el 2004 de la Biblioteca Joaquín García Monge. Con base en las estadísticas de la biblioteca la población ronda los 675 usuarios por semana. Por lo tanto, el cuestionario se aplicó a 152 usuarios entre hombres y mujeres, quienes proporcionaron la información necesaria para realizar dicho estudio. La prueba piloto se efectuó la tercera semana de abril de 2004, específicamente el lunes 26 a una población de 40 usuarios estudiantes de la Biblioteca Joaquín García Monge de la Universidad Nacional, Costa Rica con el fin de evaluar y probar el instrumento para la recolección de la información. Los cuestionarios finales se aplicaron en la cuarta semana de mayo del 2004 del lunes 24 al sábado 29, en el horario de lunes a sábado 8 a.m. a 9 p.m., equitativamente mañana, tarde y noche para abarcar toda la población de usuarios.

Conclusiones

Como resultado de esta investigación, se obtuvieron varias conclusiones. A continuación se presentan:

- ✓ Una de las mayores preocupaciones del ser humano, en la época actual, consiste en tener a su entera disposición todo tipo de información en forma expedita. Dentro de la sociedad del conocimiento la humanidad enfrenta una nueva era en la cual se torna indispensable el tratamiento adecuado de esa información.

- ✓ Las herramientas de la tecnología de información, si se utilizan en como medio facilitador de información en forma inteligente, nos conducen hacia la consecución de una nueva sociedad en la que se podrá canalizar, procesar, transmitir, almacenar y recuperar, en forma segura, rápida y eficaz, los datos que se requieren para lograr el desarrollo humano.
- ✓ Tradicionalmente las instituciones educativas se han distinguido por funcionar en forma memorística, con lo cual el advenimiento de las nuevas tecnologías, entre ellas Internet, han relegado a las primeras, con lo cual su vigencia decreció. Por ello se puede afirmar que se han logrado imponer tendencias como la **inteligencia emocional**, el **aprende a aprender**, para lo cual se exige personas con gran capacidad de reflexión y dispuestas a elaborar información creativa.
- ✓ Muchas de estas personas, estudiantes en gran mayoría y que visitan las salas laboratorio, son miembros de familias de escasos recursos económicos, cuyas madres no trabajan en labores oficialmente remuneradas, sino que se dedican a labores domésticas y quizás el importe monetario de sus padres resulta un tanto insuficiente.
- ✓ Partiendo de la apreciación anterior, y en vista del poco acceso de la población estudiantil a una computadora, y a la herramienta de Internet desde sus hogares, las salas laboratorio vienen a proporcionar una invaluable ayuda y a cumplir con una encomiable tarea para que todas estas personas puedan acceder a la información adecuada y con ello puedan romper la brecha digital.
- ✓ Es importante rescatar que principalmente los estudiantes entrevistados provienen de colegios públicos los cuales se localizan a lo largo y ancho del territorio costarricense, debido que los estudiantes vienen de diferentes provincias, cantones tanto de procedencia como de residencia.
- ✓ Se nota la variedad de estudiantes de las diferentes carreras y escuelas que visitan las Salas Laboratorios de la Biblioteca.
- ✓ Como dato sobresaliente se observa que de la totalidad de la población entrevistada, la mayoría pertenecen al sexo masculino, cuyas edades oscilan entre los 18 y los 25 años. Es fundamental recalcar que la cantidad de información que manejan en Internet supera considerablemente el material bibliográfico.
- ✓ En gran mayoría, los usuarios entrevistados carecen de computadora en su casa. Consecuentemente no pueden acceder a

los servicios de Internet y, para poderlo hacer, se ven obligados a recurrir a su uso en las bibliotecas. Concurridos en las instalaciones de esta, utilizan dichos servicios un promedio de dos a cuatro horas por semana.

- ✓ El servicio de Internet se utiliza con mayor frecuencia en la Unidad de Referencia de la biblioteca Joaquín García Monge y, en segunda instancia, los usuarios acuden a los denominados café Internet.
- ✓ La población estudiantil entrevistada, en grado mayoritario, no trabaja, por lo que se constituye en usuario de primer ingreso. A causa de la situación descrita, las razones que los inducen a utilizar estos servicios se basan en estudios e investigaciones, así como en documentar trabajos universitarios.
- ✓ En relación con las estrategias de búsqueda, se obtiene que los estudiantes recurren, con respecto a la temática a investigar, a escribir palabras claves sobre la misma. Para ello utilizan buscadores comerciales como Google y Yahoo, en especial, mientras que los operadores booleanos no son usados para búsqueda de información en Internet.
- ✓ Para efectos de enviar texto e imágenes, el estudiantado se apoya en el servicio del correo electrónico en forma mayoritaria, y deja en un segundo plano lo que corresponde al uso de Internet como fuente de información.
- ✓ Según el párrafo anterior, la población entrevistada incurre en contradicción cuando afirma en una primera instancia que acude a los servicios de Internet para cumplir con sus trabajos universitarios y su correspondiente documentación. Pero luego se desdice cuando afirma que el servicio que más utiliza es el del correo electrónico y no www, puesto que en este realmente se localiza la información para documentar los trabajos concernientes a sus compromisos universitarios.
- ✓ Asimismo, muy pocas veces recurren a la ayuda que suministra el bibliotecario (a) en lo atinente a la búsqueda de información en Internet, por lo cual prefieren asumir una actitud de autosuficiencia.
- ✓ Los artículos de libre acceso en idioma español son requeridos en forma mayoritaria por los usuarios, por lo que gran cantidad de fuentes, por el hecho de estar en otros idiomas, no son consultadas por estos.
- ✓ En menor grado los usuarios utilizan las bases de datos especializadas, así como revistas científicas, libros y periódicos, a

pesar de que son fuentes óptimas para obtener información útil y poder seleccionarla con toda confianza.

- ✓ Persiste una considerable tendencia a abordar y analizar artículos de Internet, pero se omite un detalle fundamental que consiste en adjuntar como anexo los textos completos. Tampoco se rescatan ideas relevantes de los autores.
- ✓ La investigación lleva a concluir que los usuarios localizan información confiable en Internet, y que esta última, como herramienta de libre acceso a la información goza de grandes ventajas, pero también muestra algunas desventajas, según el uso que se le dé a la información y a la observancia adecuada o no de los estándares de calidad con que los usuarios seleccionan la información.
- ✓ En términos generales los encuestados avalan el criterio de que la información a que acceden por Internet es confiable, pero también evidencian la gran tendencia en el desconocimiento de criterios para valorar no solo esa información que se origina de la red, sino también su confiabilidad. En opinión de los entrevistados, estos admiten desconocimiento y el hecho de no saber identificar los referidos criterios o elementos que los orienten a seleccionar la información adecuada o de calidad.
- ✓ Los estudiantes usuarios no utilizan las plantillas, los criterios ni los parámetros de calidad establecidos en la parte teórica de esta investigación.

Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones que ofrece esta investigación se encuentran:

1. Capacitar al estudiante respecto a la Sociedad de la Información, sus implicaciones, la abundancia de información, sus servicios y nuevas tecnologías, además darle a conocer que él como persona es importante dentro de esta nueva Revolución al seleccionar, almacenar y recuperar información adecuada realizando informes en forma inteligente.
2. Motivar a los estudiantes de la Universidad Nacional, independientemente de la carrera que cursen, a utilizar los servicios de Internet como fuente de investigación. Para ello se ponen a su disposición las diversas bibliotecas que integran el SIDUNA.

3. Sugerir y promocionar para los estudiantes la utilización de servicios no tradicionales dentro de la red para la aplicación de sus trabajos universitarios. Con estos servicios pueden intercambiar ideas y compartir experiencias con otros compañeros(as) en lo tocante a nuevas tecnologías de información, entre ellas foros de discusión, chats, videoconferencias...
4. Impartir cursos relacionado con las estrategias de búsqueda que se pueden aplicar para localizar información. Estas deben incluir técnicas para búsquedas más precisas, eficientes, exactas y con mayor rapidez, las que dispondrán de operadores booleanos, palabras claves, motores de búsqueda, direcciones específicas y autor. Los criterios de calidad que se incluyen dentro de los cursos deberán considerar técnicas para la selección de información de manera confiable dentro de los sitios web.
5. Divulgar entre los usuarios la trascendencia de analizar la información antes de aplicarla en un trabajo universitario con estricto respeto a los derechos de autor y confirmando la confiabilidad de los sitios consultados.
6. Reconocer la misión del papel fundamental que desempeña el bibliotecólogo(a) en el uso adecuado de Internet como fuente de información.
7. Motivar e incentivar al bibliotecólogo(a) para que se capacite en forma constante en lo atinente a usos de nuevas tecnologías de información y otros idiomas. Con nuevas herramientas de actualización profesional, estarán mejor capacitados(as) para orientar y dirigir mejor a los usuarios en la selección y búsqueda de información en la red.
8. Mostrar a los usuarios las grandes ventajas de Internet al utilizar criterios y parámetros de calidad y que estos discernan las desventajas si no los emplean en la forma correcta.
9. Solicitar que, dentro de los planes de estudio, se promueva el uso del idioma inglés con la finalidad de aprovechar al máximo el uso de las fuentes de consulta que se han dejado de lado, a tenor de lo expresado por los propios encuestados.
10. Elaborar un manual impreso y digital con el propósito de mejorar el uso y el manejo de Internet. Los cometidos de este manual se guiarían en las siguientes direcciones: motores de búsqueda, servicios personalizados y especializados para el intercambio de información desde Internet, traductores en Internet, estrategias de búsqueda para una rápida y eficaz localización de la información...

11. Impulsar actividades de extensión a la comunidad universitaria y la aplicación de criterios de calidad para seleccionar la información por medio de capacitaciones, charlas, cursos...
12. Capacitar e instruir a los usuarios acerca de cómo hacer referencias bibliográficas mediante el uso de normas internacionales como las APA con el fin de citar en forma apropiada documentos y artículos de Internet.
13. Brindar charlas a los usuarios de primer ingreso para incentivarlos y conducirlos a utilizar los servicios de Internet de manera especial, aprovechando todos los servicios y los documentos que proporciona la red de redes.
14. Elaborar un manual de criterios de calidad y confiabilidad de la información en Internet para aplicarlo en el ámbito institucional y que de este participe activamente la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Nacional.
15. Instar a que se ejecute este tipo investigación en otras poblaciones metas: profesores, investigadores, estudiantes de postgrado... en la que esta actividad sirva de base.
16. Impulsar a los bibliotecólogos a asumir un papel más activo dentro de la creación de sitios web para que estos sean más fáciles de acceder. Se deben incluir índices y metadatos para una fácil y rápida localización de la información.
17. Motivar a los bibliotecólogos a evaluar los sitios web mediante el uso de algún criterio, parámetro o plantillas de calidad establecidas y presentadas en esta investigación.